

Service Level Agreement di Telecom Italia 2011

Servizi di Colocazione (Mercato 4)

29 ottobre 2010

INDICE

1	SCOPO	4
2	SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	6
2.1	<i>PROVISIONING DELL'OFFERTA E DEL CONTRATTO DI SITO/FORNITURA</i>	7
2.2	<i>VALUTAZIONE DEL RISCHIO PER LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI</i>	8
2.3	<i>VALUTAZIONE DELLE DITTE DEGLI OPERATORI NON ANCORA QUALIFICATE DA TELECOM ITALIA</i>	9
2.4	<i>PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE FISICA A (COLOCAZIONE IN SALA INTERNA)</i>	9
2.5	<i>PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE FISICA B (COLOCAZIONE IN ESTERNO - SHELTER)</i>	10
2.6	<i>PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE A E B</i>	11
2.7	<i>PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE C (CO-MINGLING)</i>	11
2.8	<i>PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SITO ADIACENTE O SITO NELLE IMMEDIATE VICINANZE</i>	12
2.9	<i>PROVISIONING PER IL SERVIZIO DI COLOCAZIONE NELLE IMMEDIATE VICINANZE DELL'ARMADIO DI DISTRIBUZIONE DI TELECOM ITALIA PER SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE IN RAME</i>	13
2.10	<i>PENALI</i>	14
3	SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	15
3.1	<i>ASSURANCE PER ALIMENTAZIONE E CONDIZIONAMENTO PER COLOCAZIONE FISICA A, FISICA B E VIRTUALE</i>	15
3.2	<i>TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE</i>	16
3.3	<i>EVASIONE DELLE RICHIESTE DI INGRESSO IN CENTRALE PER COLOCAZIONE VIRTUALE (SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO)</i>	16
3.4	<i>ASSURANCE PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI</i>	16
3.5	<i>PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE (SERVIZIO STANDARD)</i>	17
3.6	<i>PENALI DI ASSURANCE PER COLOCAZIONE FISICA A, FISICA B E VIRTUALE</i>	18
3.7	<i>PENALI PER IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO</i>	18
3.8	<i>PENALI PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI</i>	19

Service Level Agreement di Telecom Italia 2011: Servizi di Colocazione

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della delibera 731/09/CONS, pubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi di Colocazione previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (Mercato n. 4 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE).

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA *base* e *premium*, contenenti i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio e gli standard di qualità adottati, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali.

L'OR è composta, oltre che dal presente documento, anche da:

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2011: Servizi di Colocazione – 29 ottobre 2010", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento dei servizi di Colocazione, nonché le regole per l'installazione degli apparati dell'Operatore nelle sale di Telecom Italia;
- "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2011: Servizi di Colocazione – 29 ottobre 2010", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta e fornitura dei servizi di Colocazione.

1 SCOPO

Il presente documento definisce i *Service Level Agreement* (SLA), differenziati in SLA *base* e *premium*, contenenti i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio e gli standard di qualità adottati, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di Colocazione di Telecom Italia e in particolare:

- Delibera AGCom n. 4/06/CONS del 12/01/2006, recante “Mercato dell’accesso disaggregato all’ingrosso (ivi compreso l’accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari”.
- Delibera AGCom n. 19/06/CIR del 30/05/2006, recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l’anno 2006”.
- Delibera AGCom n. 83/06/CIR del 20/12/2006, recante “Valutazione ed eventuali modificazioni dell’Offerta di Riferimento 2006 di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione di cui alla delibera n. 4/06/CONS”.
- Delibera AGCom n. 107/07/CIR del 02/08/2007, recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per il 2007 e ai servizi di accesso disaggregato (mercato 11) per il 2006 ed il 2007”.
- Delibera AGCom n. 69/08/CIR del 16/10/2008, recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per il 2008”.
- Delibera AGCom n. 14/09/CIR del 24/03/2009, recante “Approvazione delle condizioni economiche dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi

di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per il 2009".

- Delibera AGCom n. 53/10/CIR del 22/07/2010, recante "Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 4) per il 2010".

La normativa di riferimento, comunitaria e nazionale, è riportata nel suo complesso nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione".

Gli SLA sono corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali da parte di Telecom Italia. L'Operatore può richiedere a Telecom Italia la corresponsione di dette penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento di tali penali, previa verifica di congruenza di quanto richiesto.

2 SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

Di seguito si riportano gli SLA di Provisioning per ognuno dei seguenti servizi presenti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione":

- Studio di Fattibilità per la formulazione di un'Offerta contenente le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di Colocazione richiesti (inclusi eventuali raccordi interni tra Operatori), che verranno riportate/allegate nel relativo Contratto di Sito/Fornitura;
- Valutazione di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori (prevista nei casi di Colocazione VIRTUALE A - *con acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore* - e VIRTUALE C - *Co-mingling*);
- Qualificazione delle ditte degli Operatori non ancora certificate da Telecom Italia (prevista nei casi di Colocazione VIRTUALE A - *con acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore* - e VIRTUALE C - *Co-mingling*);
- Servizio di Colocazione FISICA A (colocazione in sala interna);
- Servizio di Colocazione FISICA B (colocazione in esterno - *shelter*);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di Telecom Italia);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE C (*Co-mingling*);
- Servizio di Colocazione in sito adiacente alla centrale di Telecom Italia;
- Servizio di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze della centrale di Telecom Italia;
- Servizio di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia;
- Realizzazione di raccordi interni tra Operatori.

I tempi riportati per gli SLA non comprendono i tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi di privati e/o Enti, pertanto tali periodi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le Festività Infrasettimanali.

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per il provisioning delle risorse di colocazione con tempi di approntamento ridotti (SLA Premium provisioning) rispetto a quelli standard riportati nel presente documento. In relazione alla specificità degli studi per la fornitura delle risorse di colocazione, Telecom Italia concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA Premium.

2.1 Provisioning dell'Offerta e del Contratto di Sito/Fornitura

Purché gli eventuali prerequisiti per la richiesta della fornitura del servizio indicati nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia: Servizi di Colocazione" siano soddisfatti dall'Operatore interessato, i tempi riportati decorrono:

- **per le richieste non pianificate** dalla data di ricezione della domanda da parte di Telecom Italia;
- **per le richieste pianificate** dalla data di scadenza per la ricezione del Piano Quadrimestrale.

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

Verranno attribuite al giorno di arrivo le richieste pervenute dal lunedì al venerdì (escluse Festività Infrasettimanali) entro le ore 16. Le richieste pervenute fuori di tale orario vengono attribuite al primo giorno lavorativo successivo. Nel caso delle richieste pianificate si fa riferimento alla data di scadenza.

Gli SLA sotto riportati non si applicano agli studi di fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nell'Offerta di Colocazione, oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Offerta per servizi di Colocazione e per raccordi interni tra Operatori. - studio di fattibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi, per esito positivo della prima soluzione richiesta. • Entro 22 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di soli esiti negativi. • Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l'analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di almeno un esito che ecceda i valori di soglia indicati nel par. 14 del documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione".

2.2 Valutazione del rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori

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

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

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

2.3 Valutazione delle ditte degli Operatori non ancora qualificate da Telecom Italia

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

Verifiche delle ditte degli Operatori	SLA
Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di base, economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche.	Esiti delle verifiche comunicati all'Operatore entro 21 giorni (*) lavorativi dalla ricezione delle richieste per almeno l'80% dei casi, condizionatamente a: <ul style="list-style-type: none">• Ricezione da parte di Telecom Italia di tutte le informazioni necessarie all'identificazione delle ditte nell'ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di Telecom Italia• n° totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli operatori) ≤ 10
(*) A Telecom Italia non sarà in nessun caso attribuita alcuna responsabilità in caso di eventuali ritardi delle attività, derivanti da esiti negativi delle qualificazioni/autorizzazioni al subappalto per carenze delle Ditte proposte dagli Operatori.	

2.4 Provisioning per il servizio di Colocazione FISICA A (colocazione in sala interna)

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse con materiali da approvvigionare.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse senza materiali da approvvigionare. Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

2.5 Provisioning per il servizio di Colocazione FISICA B (colocazione in esterno - shelter)

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento in shelter già predisposto senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

2.6 Provisioning per il servizio di Colocazione VIRTUALE A e B

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta Commerciale che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura a condizione che i prerequisiti per la fornitura del servizio siano soddisfatti nei tempi previsti dall'Operatore interessato (es. effettuazione piano di formazione del personale Telecom Italia in caso di apparato dell'Operatore diverso da quelli in esercizio, indisponibilità della documentazione di apparato dell'Operatore o ritardo nel collaudo dell'apparato Telecom Italia per indisponibilità del sistema di gestione dell'Operatore). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Colocazione VIRTUALE A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore).	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Colocazione VIRTUALE B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di Telecom Italia).	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi (2)
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità VIRTUALE.	Entro 30 giorni lavorativi nell'100% dei casi (2)
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi (3)
(1) Tempi di approvvigionamento apparati e/o degli ampliamenti di tributari o aggregati degli stessi. (2) Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala. (3) Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.	

2.7 Provisioning per il servizio di Colocazione VIRTUALE C (Co-mingling)

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta Commerciale che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di

Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione”, i quali saranno oggetto di un’offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico.	Entro 60 giorni lavorativi nell’80% dei casi (1)
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell’80% dei casi (2)
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità VIRTUALE.	Entro 30 giorni lavorativi nell’100% dei casi (2)
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell’80% dei casi (3)
(1) Tempi relativi agli adeguamenti delle infrastrutture di sala e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all’Operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell’infrastruttura. (2) Tempi relativi all’approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala. (3) Tempi relativi all’assegnazione di almeno un modulo standard nell’ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.	

2.8 Provisioning per il servizio di Colocazione in sito adiacente o sito nelle immediate vicinanze

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell’Offerta da parte dell’Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura; vanno esclusi dal computo i ritardi derivanti dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell’Operatore (realizzazione infrastruttura da sito Operatore a pozzetto). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni “a progetto”, definiti nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione”, i quali saranno oggetto di un’offerta specifica.

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
(1) Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.	

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

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura; vanno esclusi dal computo i ritardi derivanti dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da armadio Operatore a pozzetto). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 40 giorni lavorative nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
(1) Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.	

2.10 Penali

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

I tempi per l'allestimento dei siti decorrono dalla data dello SLA di consegna dello studio di fattibilità alla data di prima convocazione per la presa in consegna del sito. Il conteggio dei giorni ai fini del calcolo delle penali di fornitura resta sospeso dalla data di consegna dello studio di fattibilità alla risposta dell'operatore, senza tuttavia azzerarsi anche in caso di accettazione.

Ai fini del riconoscimento delle penali lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale è calcolata sul totale dell'importo consuntivato per la realizzazione dei lavori, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente.

Giorni di ritardo nei tempi di consegna		Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato
da	a	
1	18	1,67%
19	63	0,44%
64	135	0,69%
Oltre 135		0,74%

3 SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Di seguito si riportano gli SLA per gli interventi di manutenzione relativa ai servizi di Colocazione ed ai raccordi interni tra Operatori.

Per gli interventi richiesti in SLA Plus, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a cause di forza maggiore, Telecom Italia non addebiterà il costo dell'intervento in SLA Plus e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi standard.

3.1 Assurance per alimentazione e condizionamento per Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE

Le cause di disservizio possono essere di due tipologie:

- Mancanza alimentazione agli apparati degli Operatori per un guasto al circuito elettrico che riguardano i guasti a monte della Stazione di Energia (SE) fino a quest'ultima compresa.
- Modifica della temperatura di sala che tuttavia non genera un immediato disservizio per l'autonomia termica residua.

Per gli impianti Condivisi e Dedicati, i tempi di ripristino sono quelli di seguito elencati. Nel caso di impianti Dedicati non è applicabile lo SLA sul condizionamento in quanto gli impianti sono di pertinenza degli Operatori.

	SLA	SLA Plus
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi	Entro 12 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi	Entro 8 ore solari nel 90% dei casi

I tempi di ripristino non comprendono quelli necessari per approvvigionamenti specifici o dovuti all'ente fornitore dell'energia, né quelli di attesa del personale dell'Operatore nei casi in cui tale presenza è necessaria.

3.2 *Tempi di ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE*

	SLA	SLA Plus
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi	Entro 12 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi	Entro 8 ore solari nel 90% dei casi

I tempi di ripristino indicati si riferiscono a situazioni nelle quali non si verificano errate diagnosi da parte dell'Operatore e/o la mancanza di parti di ricambio.

3.3 *Evasione delle richieste di ingresso in centrale per Colocazione VIRTUALE (servizio di Accompagnamento)*

Le richieste del servizio di Accompagnamento in centrale per interventi dell'Operatore, o di ditte da lui incaricate, per le attività di manutenzione e/o provisioning, comportano la presenza del personale di Telecom Italia nei tempi indicati di seguito:

- in SLA standard in orario base dal lunedì-venerdì dalle ore 8:00 alle 16:00 (escluso Festivi Infrasettimanali) al 100% entro 4 ore lavorative dalla richiesta;
- in SLA Plus al 100% entro 4 ore solari dalla richiesta.

Il servizio è fornito 365 giorni l'anno H24.

3.4 *Assurance per i raccordi interni tra Operatori*

Il tempo di ripristino sui raccordi interni tra Operatori viene definito come il tempo che intercorre tra la data di segnalazione del guasto e la data di risoluzione dello stesso.

Per le segnalazioni pervenute dall'Operatore, Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino del servizio nei tempi riportati in tabella.

	Orario ricezione segnalazione	SLA
Tempo di ripristino dei raccordi	08:00-16:00 Lun-Ven	10 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino dei raccordi	16:00-08:00 Lun-Ven; 00:00-24:00 Sab-Dom e Festivi Infrasettimanali	14 ore solari nel 100% dei casi

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

Nei casi in cui sia impossibile l'accesso alle sedi dell'Operatore da parte del personale Telecom Italia, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

In caso di guasto accertato di competenza Telecom Italia e di ritardo del personale dell'Operatore, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

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

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto.

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

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

3.5 Penali per il mancato rispetto dei tempi di ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE (servizio standard)

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino sopra indicati, non imputabile a cause di forza maggiore e/o a mancata assistenza da parte dell'Operatore, Telecom Italia corrisponde le penali descritte di seguito.

Ritardo di ripristino	Percentuale del prezzo di un intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre le 4 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

3.6 Penali di Assurance per Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE

Se il ritardo di intervento non è imputabile a causa di forza maggiore, in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito.

Ritardo di espletamento richieste di intervento	Percentuale sul canone mensilizzato
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre le 4 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Le penali saranno valorizzate sul valore mensilizzato del canone riferito al tipo di servizio richiesto dall'Operatore (es. facility management, servizio energia elettrica, servizio di climatizzazione).

3.7 Penali per il servizio di Accompagnamento

In caso di mancato rispetto dei tempi per l'evasione delle richieste di Accompagnamento in centrale, non imputabile a cause di forza maggiore, Telecom Italia corrisponde le penali descritte di seguito.

Ritardo per servizio di Accompagnamento standard	Percentuale del prezzo dell'intervento
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre le 4 e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Ritardo per servizio di Accompagnamento SLA Plus	Percentuale del prezzo dell'intervento
Fino a 4 ore solari	50%
Oltre le 4 e fino a 8 ore solari	80%
Oltre 8 ore solari	100%

3.8 Penali per i raccordi interni tra Operatori

Se il ritardo di riparazione per raccordi interni tra Operatori non è imputabile a causa di forza maggiore, in caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito.

Ritardo di ripristino	Percentuale del costo del raccordo
Per ogni ora di ritardo rispetto al tempo previsto	2 %