

ADDENDUM

MANUALE DELLE PROCEDURE SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI METALLICHE DI TELECOM ITALIA 2010 NUOVO PROCESSO DELIVERY (MERCATO 4)

13 SETTEMBRE 2010

1. PREMESSA.....	3
2. ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY	3
3. NUOVO PROCESSO DI DELIVERY.....	6
3.1 RICHIESTE DI ATTIVAZIONE	7
3.2 ATTIVAZIONE CON MANODOPERA E CON INTERVENTO PRESSO SEDE CLIENTE FINALE DELL'OPERATORE.....	8
3.2.1 <i>Verifiche formali/contrattuali e tecniche/gestionali</i>	8
3.2.2 <i>Assegnazione delle risorse/accodamento</i>	8
3.2.3 <i>Informazioni aggiuntive in Delivery</i>	10
3.2.4 <i>Delivery</i>	13
3.2.5 <i>Tentativi di contatto con il cliente dell'Operatore</i>	14
3.2.6 <i>(NEW) Numerazioni utilizzate per il contatto con il cliente dell'Operatore</i>	16
3.2.7 <i>Interruzione della sospensione dall'Operatore</i>	17
3.2.8 <i>Presa dell'appuntamento con il cliente dell'Operatore</i>	18
3.2.9 <i>Lavorazione "on field"</i>	20
3.2.10 <i>(NEW) Gestione problematiche "on field" – quarto Referente</i>	22
3.3 ATTIVAZIONE CON MANODOPERA E SENZA INTERVENTO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE FINALE DELL'OPERATORE	23
3.4 ATTIVAZIONE CON INTERVENTO DI SOLA CONFIGURAZIONE, SENZA IMPIEGO DI MANODOPERA.....	24
3.5 ATTIVAZIONE: CONCLUSIONI	24
3.6 RICHIESTE DI VARIAZIONE.....	24
3.7 VARIAZIONE CON MANODOPERA E CON INTERVENTO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE FINALE DELL'OPERATORE	25
3.8 VARIAZIONE CON MANODOPERA E SENZA INTERVENTO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE FINALE DELL'OPERATORE	25
3.9 VARIAZIONE CON INTERVENTO DI SOLA CONFIGURAZIONE (SENZA IMPIEGO DI MANODOPERA).....	26
3.10 RICHIESTE DI MIGRAZIONE	26
3.11 RICHIESTE DI CESSAZIONE	27
3.12 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI SLA NEL NPD	28
ALLEGATI 1 FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NPD PER IL SERVIZIO ULL/ULLDATI.....	30
ALLEGATO 2 FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NPD PER IL SERVIZIO SHARED ACCESS	32
ALLEGATO 3 FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NPD PER IL SERVIZIO ULL VIRTUALE	34

1. PREMESSA

Il presente documento descrive il Nuovo Processo di Delivery (nel seguito NPD) che Telecom Italia ha messo in atto nel rispetto di quanto previsto nella Delibera 718/08/CONS per i servizi dell'ex Mercato 11 (Mercato 4).

Telecom Italia, in ottemperanza alla Delibera 53/10/CIR Art 3 comma 6, integra nel presente documento quanto concordato con gli Operatori nell'ambito dei Tavoli Tecnici sui Servizi di Accesso in relazione alla cosiddetta *Nuova Policy di Contatto (NPC)*. La disponibilità delle funzionalità aggiuntive dell'NPC seguirà un piano di rilasci che sarà articolato in fasi temporali di implementazione, che saranno comunicate sul portale Wholesale. Nel seguito del documento, per facilitare l'individuazione delle funzionalità aggiuntive oggetto di successivi rilasci software della NPC, le stesse sono caratterizzate dalla label (NEW).

L'Operatore sottoscrittore dei contratti relativi ai servizi di accesso disaggregato può aderire su base volontaria al NPD, a partire dal 31 marzo 2010, mediante la sottoscrizione di un modulo di adesione ad hoc. Il presente documento di Addendum descrive le modalità di trattamento secondo il NPD delle richieste di attivazione, cessazione, variazione e migrazione dei servizi del Mercato 4 e sostituisce i capitoli 3.4.4 e 3.9.4 del documento di Offerta denominato "*Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*". I restanti paragrafi di quest'ultimo documento rimangono validi.

Nel caso in cui l'Operatore non intenda aderire al NPD si applica integralmente quanto previsto nei documenti di Offerta di Riferimento 2010 relativi al Mercato 4, ivi incluso quanto previsto nel "*Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*".

2. ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

L'Operatore che desidera aderire al NPD deve sottoscrivere il modulo di adesione riportato in allegato.

In base alla scelta degli Operatori di aderire o meno al NPD, il sistema commerciale di Telecom Italia Wholesale per l'acquisizione e la gestione degli ordini degli Operatori caratterizzerà per singolo contratto ULL/ULLdati, SHA, VULL, il profilo "OLO aderente al NPD" oppure "OLO non aderente al NPD".

A partire dalla data di abilitazione sui sistemi del profilo "OLO aderente al NPD", l'Operatore può inviare gli ordinativi dei servizi di accesso del Mercato 4 di attivazione, cessazione, variazione e migrazione, beneficiando delle nuove opportunità introdotte dal NPD e descritte nel presente documento. Si precisa che gli ordini in lavorazione al momento dell'adesione al NPD saranno espletati senza NPD.

In linea con quanto previsto per l'evoluzione della gestione degli ordini dei servizi regolamentati, anche nel NPD è utilizzato il tracciato record XML¹ che include sia le informazioni già presenti nel formato CSV sia quelle aggiuntive relative alle nuove funzionalità del NPD.

Ricevuto l'ordine in formato XML, Telecom Italia effettua le seguenti verifiche:

- se l'ordine proviene da un Operatore che non ha aderito al NPD:
 - se i campi relativi al NPD non sono valorizzati e le verifiche formali contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene trattato secondo il processo in essere che non beneficia delle nuove funzionalità introdotte dal NPD;
 - se i campi relativi al NPD sono valorizzati l'ordine viene scartato con una causale ad hoc;
- se l'ordine proviene da un Operatore che ha aderito al NPD:
 - se i campi relativi al NPD non sono valorizzati e le verifiche formali contrattuali danno esito positivo, l'ordine viene trattato secondo il NPD²;

¹ I dettagli relativi alle informazioni da inserire nel file di richiesta/comunicazione, i formati dei campi e le relative regole di compilazione, sono riportati in un documento Tracciato Record Operatore - TI; i dettagli relativi alle notifiche inviate da Telecom Italia all'Operatore sono riportati in un documento Tracciato Record di Notifiche TI - Operatore: i documenti suddetti sono pubblicati nel portale internet Wholesale.

² L'Operatore non beneficerà delle funzionalità di delivery direttamente collegate ai nuovi campi del NPD.

- se i campi relativi al NPD sono valorizzati vengono effettuate le verifiche formali e contrattuali e in caso di correttezza dell'ordine, quest'ultimo viene processato secondo il NPD; nel caso contrario viene scartato con specifica causale.

3. NUOVO PROCESSO DI DELIVERY

Il NPD, per quanto riguarda i servizi del Mercato 4, riguarda le richieste di:

1. ULL su Linea Attiva (ULL LA)
2. ULL su Linea Non Attiva (ULL LNA)
3. ULLdati su Linea Attiva (ULLd LA)
4. ULLdati su Linea Non Attiva (ULLd LNA)
5. Shared Access (SHA) su RTG e su ISDN
6. ULL Virtuale

Le funzionalità introdotte dal NPD sono classificate di seguito in relazione alle attività che Telecom Italia svolge nel delivery dei servizi;

- attività con manodopera e con intervento presso la sede del Cliente Finale dell'Operatore (nel seguito cMO_cC);
- attività con manodopera e senza intervento presso la sede del Cliente Finale dell'Operatore (nel seguito cMO_sC);
- attività di sola configurazione senza necessità di manodopera e senza intervento presso la sede del Cliente Finale dell'Operatore (nel seguito sMO).

La classificazione per servizio e per tipologia di ordinativo è la seguente:

Servizio richiesto	ATTIVAZIONE	CESSAZIONE ³	MIGRAZIONE ⁴
ULL LNA	cMO_cC	cMO_sC	n.a.
ULLdati LNA	cMO_cC	cMO_sC	n.a.
SHA ISDN	cMO_cC	cMO_sC	n.a.
ULL LA	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC
ULLdati LA	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC
SHA RTG	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC
VULL	sMO	sMO	cMO_sC/sMO ⁵

Tabella 1 – Classificazione degli ordinativi di Attivazione, Cessazione, Migrazione⁶

³ Si riferisce alla cessazione del servizio attivato

⁴ Si riferisce al servizio richiesto dall'Operatore Recipient

⁵ Il caso sMO ricorre per le richieste di VULL su VULL

Servizio richiesto	VARIAZIONE						
	Cessazione di ULL su ULL + NP	Trasf. da VULL a ULL+NP (sia full che dati)	Trasf. da VULL a ULL (sia full che dati)	Trasf. da ULLd a ULL	Cambio coppia	Trasloco esterno	Cessazione di NP su ULL + NP (sia full che dati)
ULL LNA	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	cMO_sC	cMO_cC ⁷	n.a.
ULLdati LNA	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	cMO_sC	cMO_cC ⁷	n.a.
SHA ISDN	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	cMO_sC	n.a.	n.a.
ULL LA	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC	n.a.	sMO
ULLdati LA	cMO_sC	cMO_sC	cMO_sC	n.a.	cMO_sC	n.a.	sMO
SHA RTG	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	cMO_sC	n.a.	n.a.
VULL	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Tabella 2 – Classificazione degli ordinativi di Variazione

Nel seguito sono descritte, per il caso della “Attivazione” “Variazione”, “Cessazione” e “Migrazione, le attività e le nuove funzionalità introdotte nel NPD. Il NPD è in giorni lavorativi.

3.1 Richieste di Attivazione

Il servizio prevede che la linea di accesso del cliente finale venga ceduta in noleggio all'Operatore richiedente e venga collegata agli apparati dell'Operatore, attraverso un raccordo tra il permutatore urbano di Telecom Italia ed un ripartitore di confine sito nella sala di co-locazione OLO.

Per quanto riguarda la fornitura del servizio di accesso disaggregato e del servizio di accesso disaggregato condiviso si rimanda a quanto previsto nei paragrafi 3.4.1 e 3.9.1, del documento “*Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*”.

6 Le Tabelle 1 e 2 riportano i processi in vigore al momento della pubblicazione del presente documento. Per garantire la correttezza tecnica dei processi di attivazione/migrazione/cessazione/variazione potrebbe verificarsi la necessità di intervenire in sede cliente anche in alcuni casi non previsti dalle tabelle. Telecom Italia comunicherà eventuali variazioni ed aggiornamenti degli schemi riportati in Tabella 1 e 2.

7 Sulla sede di destinazione del trasloco viene attivato un processo simile a quello per la fornitura di una LNA

3.2 Attivazione con manodopera e con intervento presso sede cliente finale dell'Operatore

Nel seguito è descritta la trattazione delle richieste di attivazione del servizio nei casi in cui è richiesto l'intervento sia in centrale sia presso la sede del cliente finale dell'Operatore.

3.2.1 Verifiche formali/contrattuali e tecniche/gestionali

Per quanto riguarda l'effettuazione delle verifiche formali e contrattuali e delle verifiche tecniche/gestionali si rimanda a quanto previsto nel paragrafo, 3.4.2, 3.4.3, 3.9.2, 3.9.3 del documento "*Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*". Da questa fase si prosegue come descritto nel paragrafo 3.2.2 *Assegnazione delle risorse/accodamento*.

3.2.2 Assegnazione delle risorse/accodamento

In questa fase di lavorazione si perviene dopo aver superato positivamente le verifiche formali/contrattuali, gestionali e tecniche (quest'ultime ad eccezione della disponibilità delle risorse di rete).

Nella fase di verifiche disponibilità di risorse di rete si accerta, tramite consultazione degli archivi di Telecom Italia e/o tramite sopralluoghi "on field", la presenza di risorse di rete idonee per la realizzazione del servizio di accesso richiesto. In questa fase possono verificarsi i seguenti scenari:

1. esito della verifica tecnica positivo: è possibile assegnare le risorse di rete necessarie alla realizzazione del collegamento;
2. esito negativo: non sono disponibili risorse di rete idonee.

Nel primo caso si prosegue con il delivery dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.4 *Delivery*.

Nel secondo caso, con il NPD, Telecom Italia gestisce un meccanismo che consente di assegnare, al momento in cui si renderanno disponibili, le risorse necessarie per la realizzazione del collegamento, garantendo la priorità di attribuzione delle risorse all'ordinativo in logica FIFO (First In First Out): tale meccanismo nel seguito viene chiamato "coda unica".

Si precisa che in "coda unica" vengono posti anche gli ordinativi che hanno riscontrato "on field" l'indisponibilità di risorse di rete idonee per l'espletamento dell'ordinativo (come più avanti descritto al paragrafo 3.2.9 *Lavorazione "on field"*).

In caso indisponibilità di risorse di rete idonee per la realizzazione del collegamento, la richiesta viene quindi "accodata" e viene inviata all'Operatore una notifica nella quale viene riportata la causale dell'accodamento e la data stimata di disponibilità della risorsa tecnica. La data stimata di disponibilità della risorsa tecnica è valutata sulla base della complessità degli interventi tecnico-economici necessari a rimuovere le condizioni di saturazione, quali ad esempio semplici ampliamenti di elementi di rete oppure nuovi sviluppi di intere aree di rete. L'Operatore ha la possibilità di verificare, on line, la posizione in coda del proprio ordinativo.

L'algoritmo che verifica la disponibilità delle risorse di rete ed eventualmente, in caso di indisponibilità delle risorse, attiva la coda, segue una logica di verifica di disponibilità dei singoli elementi della catena impiantistica a partire dalla sede del cliente finale risalendo verso gli elementi di rete a monte, nel percorso di sviluppo del collegamento completo. Il processo di accodamento si attiva quindi sui singoli elementi di rete di distribuzione secondaria e primaria. La coda non ha dimensione massima.

Man mano che le risorse di rete si rendono disponibili, a seguito di cessazioni spontanee o a seguito di ampliamenti di rete, le richieste vengono servite seguendo, di norma, l'ordine di arrivo in coda (FIFO) per elemento di rete. In caso di disponibilità da cessazioni viene soddisfatta la prima richiesta immediatamente servibile con la nuova disponibilità.

Il periodo di permanenza in coda non è conteggiato ai fini della rilevazione dello SLA. Al momento dell'uscita dell'ordinativo dalla coda è prevista una rimodulazione automatica della DAC originaria e viene inviata all'Operatore una rimodulazione con una apposta causale "uscita dalla coda". La nuova DAC (DAC1) è pari alla data del giorno di estrazione dalla coda incrementata del numero minimo di giorni lavorativi previsti dallo SLA per la fornitura del servizio, ovvero: $DAC1 = \text{data uscita coda} + 5\text{gg lavorativi}$.

In caso di accodamento si definisce con “C” il tempo intercorrente tra la DAC1 e la DAC⁸. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

Durante la permanenza dell'ordinativo in coda, qualora la data di previsione già comunicata all'Operatore sia oggetto di aggiornamenti prima della scadenza indicata nella notifica precedente, viene inviata all'Operatore una notifica di “Nuova Previsione” nella quale viene riportata la nuova data stimata di disponibilità delle risorse.

L'eventuale rinuncia da parte dell'Operatore al trattamento in coda per un singolo ordine può essere comunicata inviando una specifica comunicazione di “Cancellazione”; una volta ricevuta la richiesta di cancellazione Telecom Italia invia una notifica di “Chiuso KO”.

La richiesta che esce dalla coda viene inviata al delivery e viene inviata all'Operatore una notifica di invio al delivery che contiene la nuova DAC (DAC1). Da questo punto si prosegue come descritto nel paragrafo 3.2.4 *Delivery*.

3.2.3 Informazioni aggiuntive in Delivery

Nel NPD è previsto l'impiego dei seguenti campi aggiuntivi per migliorare il coordinamento delle strutture operative dell'Operatore e di Telecom Italia in fase di delivery dei servizi di accesso:

1. “Data previsto intervento” - Impegno 1.3.3 - (per brevità nel seguito “Data Appuntamento Desiderata” o “DAD”);
2. “Codice di qualità per la clientela dell'Operatore” - Impegno 1.3.1 (per brevità nel seguito “Codice di Qualità”);
3. “Codice esigenze di delivery” - Impegno 1.3.2 - (per brevità nel seguito “Codice Delivery”);
4. ulteriori informazione tecniche
5. (NEW) Quarto referente “on field”.

⁸ DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

3.2.3.1 Data Appuntamento Desiderata - DAD

La “DAD” è utilizzata in tre momenti del processo:

1. all'inizio del processo, in fase di invio della richiesta di attivazione del servizio dall'Operatore a Telecom Italia;
2. in fase di interruzione della sospensione causa cliente, questo secondo caso viene trattato in seguito;
3. in una fase temporalmente successiva al completamento con esito positivo della presa dell'appuntamento di Telecom Italia con il cliente finale, tramite una comunicazione di rimodulazione della DAD che l'Operatore può inviare fino a 48 ore prima del giorno dell'intervento.

Nel primo caso la DAD, se valorizzata nella richiesta, deve coincidere con la DAC; in tal caso indica che la DAC è stata effettivamente concordata con il cliente finale, ovvero l'Operatore ha verificato la disponibilità del proprio cliente finale ad un'attività tecnica di installazione con Telecom Italia, alla data indicata. Se viene valorizzata la DAD l'Operatore può indicare opzionalmente anche una fascia oraria (mattina o pomeriggio). Sulla base di tale indicazione Telecom Italia contatta il cliente dell'Operatore per prendere l'appuntamento e confermare, o eventualmente rimodulare, la DAC come descritto nel paragrafo 3.2.5 *Tentativi di contatto con il cliente dell'Operatore*.

Il secondo ed il terzo caso sono trattati nel seguito.

3.2.3.2 Codice di qualità

Il “*Codice di qualità per la clientela dell'Operatore*” è un codice che può assumere tre valori⁹ e che viene 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 prioritari dall'Operatore, tra quelli presentati dello stesso Operatore. Lo smaltimento della coda di lavorazione viene organizzata per Centro di Lavoro per classi di servizi con SLA omogeneo, e viene gestita da Telecom Italia in modo tale che gli ordinativi dello

⁹ I tre valori sono X, Y e Z, con il seguente significato: X = Priorità Alta; Y = Priorità Media; Z = Priorità Bassa.

stesso Operatore possano essere assegnati alla forza lavoro con una priorità diversa del semplice ordine di ricezione, seguendo appunto il codice di qualità assegnato dall'Operatore alla richiesta.

Tale campo può essere anche utilizzato per gestire chiavi di ricerca/filtri in fase di confronto con gli Operatori.

3.2.3.3 Codice Delivery

Il “*Codice Delivery*” veicola informazioni riguardanti prestazioni aggiuntive da erogare in base a quanto definito in specifici accordi tecnico/commerciali tra Telecom Italia e l'Operatore (quelli, ad es., che prevedono l'utilizzo di un System Unico).

3.2.3.4 Ulteriori informazioni tecniche

Nel NPD sono previste le seguenti ulteriori informazioni tecniche:

- Informazioni inviate dall'Operatore a Telecom Italia:
 - nuovo campo per il DN finale su linea non attiva da chiamare per il collaudo ove, nell'ambito di un accordo commerciale di System Unico, venga richiesto il collaudo del collegamento della linea in ULL;
 - nuovo campo per il numero verde OLO da chiamare per il collaudo nell'ambito di accordi commerciali di System Unico;
 - nuovo campo per il numero verde OLO da chiamare in caso problematiche tecniche riscontrate in fase di collaudo nell'ambito di accordi commerciali di System Unico;
 - nuovi campi per due referenti alternativi, con la qualifica “cliente finale” o “operatore”.
- informazioni inviate da Telecom Italia all'Operatore:
 - nei casi in cui l'ordine sia eseguito da manodopera Telecom Italia o di Fornitori nell'ambito di accordi commerciali di System Unico, è possibile visualizzare on line la ragione sociale del fornitore, la certificazione collaudo a seguito dell'espletamento.

3.2.3.5 (NEW) Quarto Referente "on field"

Nel NPD per migliorare il coordinamento delle strutture operative dell'Operatore e di Telecom Italia in fase di delivery è prevista la possibilità di indicare un "quarto Referente" dell'Operatore che viene contattato dal tecnico di Telecom Italia ogniqualvolta si verificano delle criticità con il cliente dell'Operatore nel momento dell'intervento tecnico "on field" in sede cliente per la realizzazione del collegamento. Le criticità che possono essere gestite tramite il "quarto Referente" sono il "*cliente irreperibile*" ed il "*cliente rifiuta l'intervento del tecnico di Telecom Italia*". Nel seguito del documento è descritto il processo che vede coinvolto il "quarto Referente".

3.2.4 Delivery

Gli ordinativi posti in carico al delivery vengono smistati ai Centri di Lavoro di competenza per le attività tecniche connesse al delivery del servizio richiesto. In continuità con l'attuale processo, tutti gli ordinativi sono organizzati verso la forza lavoro con lo scopo di raggiungere i livelli di servizio previsti contrattualmente per i servizi forniti.

Qualora Telecom Italia rilevi l'opportunità di utilizzare un'impresa esterna per la realizzazione tecnica in outsourcing dell'accesso disaggregato, la stessa impresa può essere utilizzata, mediante l'applicazione di specifici accordi commerciali tra le parti, anche dall'Operatore per le attività di propria competenza, in modo da assegnare ad un'unica impresa la realizzazione delle attività di delivery (c.d. System Unico). In questi casi nel NPD vengono veicolate le informazioni sull'assegnazione della richiesta alla Società designata. Qualora l'Operatore richieda a Telecom Italia di utilizzare modalità specifiche per le attività di provisioning è necessario definire specifici livelli di servizio che sostituiscono quelli standard e le relative modalità di rilevazione. Inoltre, al momento della richiesta, l'Operatore può indicare mediante il "codice delivery" le eventuali attività "extra standard" o le eventuali personalizzazioni del servizio.

Nel caso in cui venga superato il limite giornaliero di richieste che insistono sulla stessa centrale, Telecom Italia rimodula le richieste inviando una notifica di rimodulazione della DAC (DAC2) per "*superamento della capacità produttiva*". In

caso di superamento della capacità produttiva si definisce con “Z” il tempo intercorrente tra la DAC2 e la DAC¹⁰. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

Nei casi in cui non è possibile terminare la fase di verifiche tecniche in tempo utile per organizzare la lavorazione on field alla data DAC, Telecom Italia invia una notifica di rimodulazione della DAC (DAC3) per “*causa Telecom Italia*”. In questi casi si definisce con “X1” il tempo intercorrente tra la DAC3 e la DAC¹¹. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

Per le richieste lavorabili si procede con la lavorazione “on field”.

Alla fase di “Delivery” pervengono sia gli ordinativi che hanno superato le fasi di lavorazione precedenti, inclusa l’assegnazione delle risorse, sia gli ordinativi che ritornano in carico a Telecom Italia a fronte di un’interruzione della sospensione da parte dell’Operatore (ad es. per una precedente irreperibilità del cliente). Nel seguito per entrambi i casi vengono descritte le attività poste in essere da Telecom Italia e le ripercussioni sui livelli di servizio e sulle relative modalità di rilevazione.

3.2.5 Tentativi di contatto con il cliente dell’Operatore

Nel caso in cui per l’attivazione del servizio sia necessario un intervento del tecnico di Telecom Italia o ditta da essa incaricata (nel seguito il Tecnico) presso la sede del Cliente finale dell’Operatore, è cura dell’Operatore informare il proprio cliente che sarà contattato dal Tecnico per conto dell’Operatore e che dovrà permettere l’accesso ai propri locali allo scopo di consentire l’esecuzione delle attività necessarie alla fornitura del servizio. A tal fine nella richiesta del servizio l’Operatore riporterà da un minimo di uno ad un massimo di tre “Referenti” (cliente finale o Operatore), nel seguito il Referente, che il Tecnico contatterà per espletare le attività di fornitura di quanto richiesto (per es. accesso ai locali). Il contatto con il Referente serve per verificare la disponibilità per l’appuntamento nella data indicata (DAC/DAD) e, se indicata, nella fascia oraria mattina/pomeriggio. Per quanto riguarda la fascia oraria (mattina/pomeriggio) Telecom Italia tiene conto delle

¹⁰ DAC indicata dall’Operatore nell’ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

¹¹ DAC indicata dall’Operatore nell’ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

preferenze del cliente finale cercando di rispettare *best effort* la fascia oraria: il livello di servizio è fissato comunque sempre dalla DAC.

I contatti telefonici avvengono nei giorni lavorativi (lunedì-venerdì esclusi festivi infrasettimanali) all'interno della fascia oraria 8:00 – 17:00.

Il Tecnico effettua un primo “tentativo di contatto”, che consiste nel chiamare in sequenza tutti i recapiti telefonici indicati dall'Operatore nell'ordinativo; qualora il Tecnico al primo “tentativo di contatto” riesca a contattare il Referente procede alla presa dell'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata nel paragrafo 3.2.8 *Presa dell'appuntamento con il cliente dell'Operatore*.

Qualora non si ottenga risposta da nessuno dei recapiti indicati il primo “tentativo di contatto” viene considerato non riuscito e l'ordine viene sospeso. Tale evento genera una notifica di sospensione che viene inviata all'Operatore con specifica causale “*Cliente irreperibile in fase di appuntamento*”. La sospensione dell'ordine interrompe il conteggio dello SLA per quell'ordinativo.

(NEW) Nella medesima giornata lavorativa del primo tentativo di contatto si effettua un secondo “tentativo di contatto”. Qualora il Tecnico al secondo “tentativo di contatto” riesca a contattare il Referente procede alla presa dell'appuntamento: la descrizione di questa fase di lavorazione è riportata nel paragrafo 3.2.8 *Presa dell'appuntamento con il cliente dell'Operatore*.

Complessivamente quindi nel primo giorno lavorativo il Tecnico effettua due tentativi di contatto in fasce orarie distinte; qualora il primo contatto fallisca ma il secondo vada a buon fine il Tecnico procede alla fase di presa dell'appuntamento e viene inviata un'apposita notifica (es. “notifica appuntamento”). Nel caso in cui anche il secondo contatto del primo giorno non vada a buon fine il Tecnico prosegue con i tentativi di contatto del Referente e nel giorno lavorativo immediatamente seguente effettua un terzo “tentativo di contatto”, nella fascia oraria 8.00-17.00 e, qualora il cliente risulti ancora irreperibile, un ulteriore quarto “tentativo” nella medesima giornata lavorativa in fascia oraria differente, oppure un quarto tentativo nella giornata lavorativa successiva. Qualora il Tecnico riesca a contattare il Referente al terzo/quarto “tentativo di contatto”, procede alla fase di presa dell'appuntamento. Qualora il Tecnico non riesca a contattare il Referente neppure all'ultimo “tentativo di contatto” invia un'apposita notifica di “*Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento*” e non vengono effettuati ulteriori tentativi di contatto. Qualora il

Tecnico riesca a contattare il Referente nei tentativi successivi al primo, ai fini del calcolo degli SLA, termina il periodo di sospensione per cliente irreperibile.

Complessivamente quindi il Tecnico effettua almeno quattro “tentativi di contatto” con il Referente, distribuiti su due/tre giorni lavorativi in fasce orarie differenti. In caso di insuccesso l’iniziativa passa all’Operatore che si attiva per consentire il contatto con il cliente. Ogni tentativo di contatto è notificato all’Operatore (data/ora della chiamata, numeri chiamati, referenti, esito chiamata).

Qualora l’esito sia positivo, viene comunicata la data/fascia oraria (mattina/pomeriggio) dell’appuntamento concordato con il Referente in modo tale che l’Operatore possa inviare un SMS di cortesia al cliente finale.

Ogni “tentativo di contatto” non riuscito è visualizzabile on line.

Al “tentativo di contatto” riuscito viene generata una notifica verso l’Operatore di rimodulazione della DAC per interruzione della sospensione; la rimodulazione è pari ai un periodo pari alla DAC incrementata dei giorni di sospensione; la nuova DAC (DAC4) è quindi pari alla DAC incrementata dei giorni di sospensione. In caso di irreperibilità cliente finale in fase di contatto si definisce con “S” il tempo intercorrente tra la DAC4 e la DAC¹². Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

La fase di lavorazione relativa alla presa dell’appuntamento è descritta nel paragrafo *3.2.8 Presa dell’appuntamento con il cliente dell’Operatore.*

Nella fase di lavorazione *Tentativi di contatto con il cliente dell’Operatore* (descritta nel presente paragrafo) si perviene anche dalla fase di *Lavorazione “on field”*, come descritto più avanti al paragrafo 3.2.9.

Si precisa che un ordinativo non può essere sospeso due volte per la stessa causale (irreperibilità/rifiuto all’intervento del tecnico di Telecom Italia) in fase di appuntamento.

3.2.6 (NEW) Numerazioni utilizzate per il contatto con il cliente dell’Operatore

Si evidenzia che, al fine di migliorare la contattabilità del cliente, le chiamate descritte in precedenza sono caratterizzate da una numerazione telefonica in chiaro distinta per area territoriale. In funzione degli esiti di contattabilità e sulla base di

¹² DAC indicata dall’Operatore nell’ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

un'analisi costi/benefici, sarà valutata l'opportunità di implementare una fase successiva con un numero esiguo di numerazioni di facile memorizzazione.

Telecom Italia fornisce preventivamente all'Operatore, mediante pubblicazione e successivi aggiornamenti sul portale Wholesale, l'associazione tra le proprie aree territoriali e le numerazioni utilizzate. Pertanto l'Operatore, in funzione delle informazioni fornite da Telecom Italia, provvede a comunicare al Referente il numero in chiaro del Tecnico che lo contatterà in un giorno lavorativo (lunedì-venerdì) all'interno della fascia oraria 8:00 – 17:00. Sulla base degli esiti della prima fase (analisi costi/benefici) si metteranno in campo soluzioni per migliorare la contattabilità del Referente.

Nel caso di utilizzo del System Unico (definito come Impresa esterna che esegue attività in delivery sia per conto Telecom Italia che per conto Operatore) in una prima fase le numerazioni telefoniche saranno in chiaro e in una seconda fase, anche sulla base degli esiti (analisi costi/benefici) della prima fase, saranno fornite le associazioni territoriali di un numero esiguo di numerazioni telefoniche.

3.2.7 Interruzione della sospensione dall'Operatore

(NEW) Nel periodo compreso tra la notifica di sospensione "cliente irreperibile in fase di appuntamento e la notifica di "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" non è previsto che l'Operatore possa inviare una interruzione della sospensione.

La sospensione può essere interrotta dall'Operatore, on line, entro 5 giorni lavorativi dalla data di notifica di "Attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" (oppure dalla notifica di sospensione per cliente irreperibile on field – si veda più avanti al paragrafo 3.2.9 Lavorazione "on field"). Affinché la sospensione possa essere interrotta l'Operatore deve inviare le seguenti due informazioni:

- valido recapito del Cliente/Referente;
- nuova DAD e fascia oraria.

La nuova DAD deve essere posizionata almeno tre giorni lavorativi successivi alla data di interruzione della sospensione ed in ogni caso non potrà essere superiore a 30 gg solari dal giorno dell'interruzione della sospensione. Se la nuova DAD inserita dall'Operatore non rispetta tali indicazioni non viene accettata l'interruzione della sospensione.

Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione, l'ordinativo verrà chiuso (con KO per time-out ver. Comi) alla scadenza dei 5 giorni lavorativi a partire dalla data di notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento" (oppure dalla data di notifica di sospensione per cliente irreperibile on field – si veda più avanti al paragrafo 3.2.9 Lavorazione "on field").

In corrispondenza dell'interruzione della sospensione viene generata una notifica verso l'Operatore di rimodulazione della DAC per "interruzione della sospensione", la nuova DAC (DAC4) è allineata alla DAD inserita dall'Operatore. In caso di irreperibilità cliente finale in fase di contatto si definisce con "S" il tempo intercorrente tra la DAC4 e la DAC¹³. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

In questi casi l'ordinativo torna in carico a Telecom Italia che procede all'attivazione del servizio.

Nella fase di lavorazione *Interruzione della sospensione dall'Operatore* (descritta nel presente paragrafo) si perviene anche dalla fase di *Lavorazione "on field"* (come descritto più avanti al paragrafo 3.2.9) nei casi di irreperibilità cliente o rifiuto all'intervento del tecnico di Telecom Italia e conseguente sospensione dell'ordine. In tali casi, affinché la sospensione possa essere interrotta, l'Operatore deve indicare obbligatoriamente una nuova DAD e un nuovo recapito del Cliente.

3.2.8 Presa dell'appuntamento con il cliente dell'Operatore

In questa fase di lavorazione Telecom Italia verifica con il cliente la disponibilità all'appuntamento alla data DAC4, la quale coincide con la DAD/DAC originaria nel caso in cui non vi siano state precedenti rimodulazioni (per accordamenti e/o sospensioni nella fase di contatto con il cliente etc...) oppure è pari alla DAC rimodulata da Telecom Italia (o alla DAD inviata dall'Operatore in fase di interruzione della sospensione).

In questa fase di lavorazione si possono verificare i seguenti scenari:

1. Il cliente esprime un rifiuto all'intervento del tecnico di Telecom Italia;
2. il cliente conferma per l'appuntamento la data DAC4;

¹³ DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

3. Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data diversa dalla DAC 4 ma entro la DAC4;
4. Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data oltre la DAC4, ed in questo caso:
 - a. Telecom Italia, per proprie necessità organizzative, propone una data oltre la DAC4;
 - b. Il cliente chiede di fissare l'appuntamento oltre la DAC4.
5. il cliente accetta l'intervento del tecnico di Telecom Italia, ma non sa esprimere una propria disponibilità.

Nel caso 1. *il cliente esprime un rifiuto all'intervento del tecnico di Telecom Italia* l'ordine viene sospeso; tale evento genera una notifica di sospensione che viene inviata all'Operatore e la sospensione dell'ordine interrompe il conteggio del tempo di provisioning ai fini del calcolo dello SLA. Da questa fase di lavorazione si ritorna alla fase descritta nel paragrafo 3.2.7 *Interruzione della sospensione dall'Operatore*.

Nel caso 2. *il cliente conferma per l'appuntamento la data DAC4* si prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.9 *Lavorazione "on field"*.

Nel caso 3. *Telecom Italia ed il cliente concordano un appuntamento per una data entro la DAC4* non viene inviata nessuna notifica di rimodulazione della DAC all'Operatore, ma viene inviata una notifica della Data di Appuntamento; la lavorazione prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.9 *Lavorazione "on field"*.

Nel caso 4.a *Telecom Italia, per proprie necessità organizzative, propone una data oltre la DAC4* viene inviata verso l'Operatore una notifica di rimodulazione della DAC (DAC5) per "*causa Telecom Italia*".

In caso di rimodulazione per causa Telecom Italia in fase di appuntamento si definisce con "RT" il tempo intercorrente tra la DAC5 e la DAC¹⁴. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

La lavorazione prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.9 *Lavorazione "on field"*.

¹⁴ DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

Nel caso 4.b *Il cliente chiede di fissare l'appuntamento oltre la DAC4* viene inviata una notifica di rimodulazione della DAC (DAC5) per "*causa cliente*". In caso di rimodulazione per causa cliente in fase di appuntamento si definisce con "RC" il tempo intercorrente tra la DAC5 e la DAC¹⁵. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12.

La lavorazione prosegue con il delivery tecnico dell'ordinativo la cui fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.9 *Lavorazione "on field"*.

Nei casi 2, 3 e 4 l'appuntamento preso con il cliente è visualizzabile on line.

Al termine di questa fase di lavorazione, ad eccezione del caso 1, la data per l'intervento tecnico è fissata a DAC5; tale data è pari a: $DAC5 = DAC4 + \text{giorni di slittamento causa cliente oppure causa TI}$.

Nel caso 5 *il cliente accetta l'intervento, ma non sappia esprimere una propria disponibilità*, il "tentativo di contatto" viene considerato fallito e si procede come descritto nel paragrafo 3.2.5 *Tentativi di contatto con il cliente dell'Operatore*.

3.2.9 Lavorazione "on field"

Completate le fasi di lavorazione precedenti, l'ordinativo è lavorabile "on field" alla data DAC5; la DAC5 coincide con la DAC4 se nella fase di presa appuntamento non è stato necessario fissare l'appuntamento oltre la DAC4.

In questa fase di lavorazione si possono verificare le seguenti casistiche:

1. si completa positivamente la realizzazione tecnica dell'impianto;
2. non è possibile completare positivamente la realizzazione tecnica dell'impianto per una delle seguenti cause:
 - a. si verifica l'indisponibilità sul campo di risorse di rete idonee per l'espletamento dell'ordinativo;
 - b. per cause di Telecom Italia;
 - c. per cause cliente (ad es. cliente irreperibile, cliente rifiuta l'intervento tecnico, canalina cliente ostruita, necessità di opere speciali, etc.);
 - d. per cause di forza maggiore.

¹⁵ DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

Nel caso 1 *si completano positivamente le attività di delivery tecnico*, la richiesta viene chiusa positivamente e viene inviata all'Operatore una notifica di "Espletato OK".

Nel caso 2.a *indisponibilità sul campo di risorse di rete* la lavorazione viene interrotta, l'ordine viene inserito in "coda unica", viene inviata all'Operatore una notifica di accodamento e si prosegue come descritto nel paragrafo 3.2.2 *Assegnazione delle risorse/accodamento*.

Nel caso 2.b *causa Telecom Italia* viene inviata una notifica di rimodulazione della DAC (DAC6) per "*causa Telecom Italia*". In caso di rimodulazione per causa Telecom Italia on field si definisce con "X2" il tempo intercorrente tra la DAC6 e la DAC¹⁶. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12. La lavorazione prosegue con un nuovo contatto con il cliente finale e la fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.5 *Tentativi di contatto con il cliente dell'Operatore*.

Nel caso 2.c *per cause cliente (NEW) per gli Operatori che nell'ordinativo di lavoro abbiano indicato il "quarto Referente" si attiva la procedura "Gestione problematiche "on field" – quarto Referente" descritta nel paragrafo 3.2.10*. Qualora l'Operatore non abbia indicato un quarto Referente si distinguono i seguenti casi:

- se il cliente è irreperibile o, se reperibile rifiuta l'intervento del Tecnico di Telecom Italia, l'ordine viene:
 - *sospeso se è la prima volta che "on field" si verifica tale problematica cliente; in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di "Sospensione" con opportuna causale. In questi casi l'Operatore riconosce a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento a vuoto; da questa fase si prosegue come descritto nel paragrafo 3.2.7 Interruzione della sospensione dall'Operatore;*
 - *chiuso negativamente se è la seconda volta che "on field" si verificano tali problematiche cliente¹⁷ ; in tal caso viene inviata*

¹⁶ DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

¹⁷ Pertanto un ordinativo non può essere sospeso due volte "on field" anche per causali diverse (irreperibilità/rifiuto)

una notifica all'Operatore che comunica la chiusura dell'ordinativo.

- se l'impossibilità a completare positivamente la realizzazione tecnica dell'impianto è dovuta a causa di "canalina cliente ostruita" o a "necessità di opere speciali" l'ordinativo viene chiuso negativamente e viene inviata una notifica all'Operatore.

Nel caso 2.d *per cause di forza maggiore* viene inviata una notifica di rimodulazione della DAC (DAC6) per "*causa forza maggiore*". In caso di rimodulazione per causa forza maggiore si definisce con "Y" il tempo intercorrente tra la DAC6 e la DAC¹⁸. Ai fini della rilevazione degli SLA si rimanda al paragrafo 3.12. La lavorazione prosegue con un nuovo contatto con il cliente finale e la fase di lavorazione è descritta nel paragrafo 3.2.5 *Tentativi di contatto con il cliente dell'Operatore*.

L'Operatore può inviare, on line, una comunicazione di rimodulazione della DAD/DAC fino a 2 giorni lavorativi prima del giorno dell'intervento¹⁹ (DAC7). In tal caso Telecom Italia provvederà a ricontattare il cliente come riportato al paragrafo 3.2.5. In caso di rimodulazione della DAD da parte dell'Operatore si definisce "RC" il tempo che intercorre tra la DAC precedentemente valida e la nuova DAD/DAC.

3.2.10 (NEW) Gestione problematiche "on field" – quarto Referente

Durante la fase di intervento tecnico on field, con appuntamento preso, può accadere che il cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico oppure che il cliente finale sia irreperibile/assente. In questi casi il Tecnico contatta direttamente l'Operatore tramite un "quarto Referente OLO" (campo facoltativo nell'ordinativo di attivazione con indicazione di un numero telefonico confidenziale che rappresenta un punto di contatto specializzato esclusivamente nella risoluzione delle problematiche on field, da non chiamare per altre attività quali fissare un appuntamento, etc..) affinché possa intervenire in tempo reale e risolvere il caso che ricorre tra i due sopra citati.

Il "quarto Referente OLO" agisce nel giro di pochi minuti e dà riscontro dell'esito della propria azione al Tecnico con il quale è in comunicazione diretta.

¹⁸ DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo o, eventualmente, ultima DAC rimodulata

¹⁹ Tale comunicazione può essere inviata una sola volta.

Nel caso in cui, a giudizio del Tecnico presente on field, pienamente delegato dall'Operatore e responsabile per le attività da svolgere, "il quarto Referente OLO" sia rintracciabile al telefono e sia in grado di sbloccare la situazione, Telecom Italia prosegue la lavorazione dell'ordinativo ed attiva il servizio. Nel caso in cui, a giudizio del Tecnico presente on field, pienamente delegato dall'Operatore e responsabile per le attività da svolgere, il "quarto referente OLO" sia irrintracciabile o, se rintracciato, la sua azione non sia immediatamente efficace ai fini della risoluzione della problematica in sede cliente, si procede nel seguente modo:

- si sospende l'ordine se è la prima volta che "on field" si verifica tale problematica cliente; in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di "Sospensione" con opportuna causale. In questi casi l'Operatore riconosce a Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti, il contributo una tantum per l'intervento a vuoto; da questa fase si prosegue come descritto nel paragrafo 3.2.7 *Interruzione della sospensione dall'Operatore*;
- si *chiude negativamente* l'ordine se è la seconda volta che "on field" si verificano tali problematiche cliente²⁰ ; in tal caso viene inviata una notifica all'Operatore che comunica la chiusura dell'ordinativo.

In entrambi i casi di cui sopra l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia l'importo corrispondente alla remunerazione delle attività svolte. Gli importi di cui ai casi precedenti non si applicano qualora il Tecnico si sia presentato all'appuntamento on field fuori dalla data /fascia oraria concordata con il Referente.

3.3 Attivazione con manodopera e senza intervento presso la sede del cliente finale dell'Operatore

Le notifiche introdotte dal NPD in tali casi sono relative solo all'introduzione del "codice delivery", del "codice qualità" e delle "informazioni tecniche aggiuntive" che sono applicabili con le medesime modalità descritte precedentemente. Inoltre sono applicabili la rimodulazione della DAC (ad eccezione delle cause cliente) e la

²⁰ Pertanto un ordinativo non può essere sospeso due volte "on field" anche per causali diverse (irreperibilità/rifiuto)

possibilità di indicare recapiti alternativi. In ultimo resta valida la tracciabilità on line dell'ordinativo.

3.4 Attivazione con intervento di sola configurazione, senza impiego di manodopera

Le notifiche introdotte dal NPD in tali casi sono relative solo all'introduzione del "codice qualità" per soli fini reportistica. Rimane valida la tracciabilità dell'ordine on line.

3.5 Attivazione: conclusioni

La seguente tabella schematizza le novità del NPD che sono applicabili per i vari casi della attivazione:

Novità di Processo applicabili	cMO_cC	cMO_sC	sMO
Codice Qualità	X	X	X ²¹
Codice Delivery	X	X	
Data Appuntamento Desiderata	X		
Informazioni tecniche (input ed output)	X ²²	X ²²	
Policy di contatto	X		
Sospensione per irreperibilità cliente	X		
Sospensione per rinuncia cliente	X		
Rimodulazione DAC	X	X	
Tracciabilità on line	X	X	X
Recapiti alternativi cliente/OLO	X	X	
Coda Unica	X		

3.6 Richieste di Variazione

La richiesta di Variazione deve contenere i dati identificativi del servizio che si intende variare ed il riferimento al tipo di variazione da apportare. Il servizio da variare viene identificato dall'Operatore richiedente fornendo come riferimento il

21 solo per report

22 solo per Shared Access

codice dell'ordinativo che ha dato luogo all'attivazione del servizio (sono validi, in alternativa, sia i codici OLO che i corrispondenti codici Telecom Italia).

A seconda del tipo di variazione che viene richiesta si può avere un diverso iter del processo di realizzazione che può o no richiedere interventi presso la sede del cliente finale. La classificazione per servizio e per tipologia di ordinativo è riportata nella Tabella 2. In corrispondenza del caso che ricorre, il servizio può essere realizzato secondo il processo "Variazione con intervento presso sede cliente" o secondo il processo "Variazione senza intervento presso sede cliente" oppure "Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera)".

3.7 Variazione con manodopera e con intervento presso la sede del cliente finale dell'Operatore

Lo stesso processo descritto per le attivazioni con manodopera e con intervento presso la sede del cliente finale dell'Operatore, si applica anche alle Variazioni del servizio nei casi in cui è richiesto intervento tanto in centrale quanto presso la sede del Cliente finale.

In particolare tale caso ricorre per le richieste di trasloco della linea in ULL: il processo per la fornitura del trasloco della linea in è infatti sostanzialmente identico ad un processo di attivazione di una LNA presso la nuova sede di destinazione (con le funzionalità introdotte dal NPD per le attivazioni su LNA) seguita dalla cessazione del servizio attivo presso la vecchia sede del Cliente finale con la sola differenza che, per i soli interventi di trasloco effettuati in regime di System Unico, viene omessa la fase di collaudo del DN del cliente finale.

3.8 Variazione con manodopera e senza intervento presso la sede del cliente finale dell'Operatore

Le variazioni che non richiedono intervento presso la sede del cliente finale sono riportate nella Tabella 2. Le variazioni del servizio nei casi in cui non è richiesto intervento presso la sede del cliente finale, sono trattate allo stesso modo delle omologhe attivazioni in cui non è richiesto intervento presso la sede del cliente finale, con la differenza delle informazioni tecniche aggiuntive che non sono gestite.

3.9 Variazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera)

Le Variazioni che non richiedono intervento di manodopera sono gestite nel NPD allo stesso modo delle attivazioni con intervento di sola configurazione, ad eccezione della gestione del codice qualità che non è gestito.

La seguente tabella schematizza le novità del NPD che sono applicabili per i vari casi delle Variazioni:

Novità di processo applicabili	cMO_cC	cMO_sC	sMO
Codice Qualità	X	X	
Codice Delivery	X	X	
Data Appuntamento Desiderata	X		
Informazioni tecniche (input ed output)			
Policy di contatto	X		
Sospensione per irreperibilità cliente	X		
Sospensione per rinuncia cliente	X		
Rimodulazione DAC	X	X	
Tracciabilità on line	X	X	X
Recapiti alternativi cliente/OLO	X	X	
Coda Unica	X		

3.10 Richieste di Migrazione

Nel seguito si riportano le principali novità introdotte dal NPD per il caso della Migrazione: per una descrizione puntuale delle mimiche delle procedure di cambio operatore Del. 274/07/CONS si rimanda agli allegati tecnici dell'Accordo Quadro sulle Migrazioni.

In via generale le richieste di Migrazione verranno attuate senza intervento presso la sede del Cliente, comportando la necessità di interventi tecnici nella centrale di appartenenza del cliente finale e di interventi di configurazione della rete; per garantire la correttezza tecnica della Migrazione potrebbe verificarsi la necessità di intervenire in sede cliente anche in alcuni casi non previsti dalla Tabella1: in tal caso

potrebbe verificarsi la necessità di effettuare delle attività tecniche presso la sede del cliente finale.

La classificazione per servizio e per tipologia di ordinativo è riportata nella Tabella 1. In corrispondenza del caso che ricorre, il servizio può essere realizzato secondo il processo "Migrazione senza intervento presso Sede Cliente" oppure secondo il processo "Migrazione con intervento di sola configurazione (senza impiego di manodopera)"²³.

La seguente tabella schematizza le novità del NPD che sono applicabili per il caso della Migrazione:

Novità di processo applicabili	cMO_sC	sMO
Codice Qualità	X	
Codice Delivery	X	
Data Appuntamento Desiderata		
Informazioni tecniche (input ed output)	X ²⁴	
Policy di contatto		
Sospensione per irreperibilità cliente		
Sospensione per rinuncia cliente		
Rimodulazione DAC	X	
Tracciabilità on line	X	X
Recapiti alternativi cliente/OLO	X	
Coda Unica		

3.11 Richieste di Cessazione

Le richieste di Cessazione verranno sempre attuate senza intervento presso la sede del Cliente e potranno comportare sia interventi tecnici nella centrale di appartenenza del cliente finale che interventi di configurazione della rete. La classificazione per servizio e per tipologia di ordinativo è riportata in Tabella 1. La richiesta di cessazione deve contenere i dati identificativi del servizio che si intende

²³ In caso si rendesse necessario l'intervento tecnico in sede cliente si attiverà il processo di "Migrazione con intervento presso Sede Cliente"

²⁴ escluso Shared Access

cessare che viene identificato dall'Operatore richiedente fornendo come riferimento il codice dell'ordinativo che ha dato luogo all'attivazione del servizio.

La seguente tabella schematizza le novità del NPD che sono applicabili per il caso della Cessazione:

Novità di processo applicabili	cMO_sC	sMO
Codice Qualità		
Codice Delivery		
Data Appuntamento Desiderata		
Informazioni tecniche (input ed output)		
Policy di contatto		
Sospensione per irreperibilità cliente		
Sospensione per rinuncia cliente		
Rimodulazione DAC		
Tracciabilità on line	X	X
Recapiti alternativi cliente/OLO		
Coda Unica		

3.12 Verifica del rispetto degli SLA nel NPD

Nel NPD per determinare gli ordini in SLA e quelli fuori SLA si calcola, per ciascun ordine, lo scostamento in giorni lavorativi tra la Data di Espletamento DES e la DAC indicata dall'Operatore nell'ordinativo al netto dei seguenti tempi:

- permanenza dell'ordinativo in coda "C"
- superamento capacità produttiva "Z"
- irreperibilità cliente finale in fase di contatto "S"
- indisponibilità cliente finale in fase di appuntamento "RC"
- causa di forza maggiore "Y"

$$\text{Scostamento} = \text{DES-DAC-C-Z-S-RC-Y}$$

Ai fini della verifica del rispetto degli SLA si confronta tale scostamento con i tempi obiettivo definiti nello SLA dei servizi di accesso disaggregato.

Per la determinazione di eventuali penali si applicano le modalità previste nel documento “*Service Level Agreement servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*”.

Si evidenzia che nel computo dello scostamento non sono sottratti i seguenti tempi:

- causa Telecom Italia in fase di emissione OL “X1”
- indisponibilità Telecom Italia in fase di appuntamento “RT”
- causa Telecom Italia on field “X2”

ALLEGATI 1 Facsimile del modulo di richiesta di adesione al NPD per il servizio ULL/ULLdati

Spett. Telecom Italia S.p.A.

Via di Val Cannuta n. 182
00166 – Roma

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery (NPD) per il servizio ULL/ULLdati

Premesso che:

- a) Telecom Italia è legittimata a installare ed esercire impianti di comunicazione in ambito nazionale per l'espletamento dei relativi servizi al pubblico su rete fissa;
- b) Telecom Italia, ai sensi della normativa vigente, è Operatore notificato come avente notevole forza di mercato nel Mercato dei servizi di accesso disaggregato all'ingrosso delle reti e sottoreti metalliche (Mercato n. 11, fra quelli identificati dalla Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/311/CE);
- c) (nel seguito indicato anche come "l'Operatore") è titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad esso equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, purché in corso di validità all'atto della sottoscrizione della presente lettera;
- d) L'Operatore ha sottoscritto il contratto per la fornitura del servizio di ULL/ULL dati in data _____ e tale contratto è in piena vigenza;
- e) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con Delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n. 1 denominato "istituzione di: (i) Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Colocazione, (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale", ha emesso, in data 31 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.1 denominato "Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.11", pubblicato sul portale www.wholesale-telecomitalia.it;

f) Telecom Italia, sulla base di quanto descritto al punto 1.15. della “Proposta di impegni” approvati dall’AGCom con Delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l’Offerta di Riferimento 2010 per servizi di accesso disaggregato e relativi servizi accessori nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) pubblicando a tal fine, sul sito www.wholesale-telecomitalia.it in data 30 Ottobre 2009, il documento “*Addendum - Manuale delle Procedure Servizi di accesso disaggregato all’Ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 - Nuovo Processo di Delivery (Mercato 4)*” che costituisce parte integrante dell’Offerta stessa .

Tutto ciò premesso

L’Operatore, con la firma della presente Richiesta di Adesione, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery per il servizio di ULL/ULL dati descritto nel vigente documento di Addendum di cui in premessa f).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD, l’Operatore beneficerà delle funzionalità previste nel documento in premessa f).

L’Operatore potrà recedere in qualunque momento dalla presente Richiesta di Adesione inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia previsto nel contratto di cui alla premessa d), con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino del processo di provisioning descritto nel documento “*Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*”.

Telecom Italia informerà l’Operatore tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al Nuovo Processo di Delivery (NPD)”.

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla presente Richiesta di Adesione, si applica quanto previsto dal contratto di cui alla premessa d).

Distinti saluti

Per l’Operatore

ALLEGATO 2 FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NPD PER IL SERVIZIO SHARED ACCESS

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery (NPD) per il servizio Shared Access

Premesso che:

- a) Telecom Italia è legittimata a installare ed esercire impianti di comunicazione in ambito nazionale per l'espletamento dei relativi servizi al pubblico su rete fissa;
- b) Telecom Italia, ai sensi della normativa vigente, è Operatore notificato come avente notevole forza di mercato nel Mercato dei servizi di accesso disaggregato all'ingrosso delle reti e sottoreti metalliche (Mercato n. 11, fra quelli identificati dalla Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/311/CE);
- c) (nel seguito indicato anche come "l'Operatore") è titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad esso equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, purché in corso di validità all'atto della sottoscrizione della presente lettera;
- d) L'Operatore ha sottoscritto il contratto per la fornitura del servizio di Shared Access in data _____ e tale contratto è in piena vigenza;
- e) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con Delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n. 1 denominato "istituzione di: (i) Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Colocazione, (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale", ha emesso, in data 31 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.1 denominato "Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.11", pubblicato sul portale www.wholesale-telecomitalia.it;

f) Telecom Italia, sulla base di quanto descritto al punto 1.15. della “Proposta di impegni” approvati dall’AGCom con Delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l’Offerta di Riferimento 2010 per servizi di accesso disaggregato e relativi servizi accessori nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) pubblicando a tal fine, sul sito www.wholesale-telecomitalia.it in data 30 Ottobre 2009, il documento “Addendum - Manuale delle Procedure Servizi di accesso disaggregato all’Ingresso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 - Nuovo Processo di Delivery (Mercato 4)” che costituisce parte integrante dell’Offerta stessa.

Tutto ciò premesso

L’Operatore, con la firma della presente Richiesta di Adesione, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery per il servizio di Shared Access descritto nel vigente documento di Addendum di cui in premessa f).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD, l’Operatore beneficerà delle funzionalità previste nel documento in premessa f).

L’Operatore potrà recedere in qualunque momento dalla presente Richiesta di Adesione inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia previsto nel contratto di cui alla premessa d), con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino del processo di provisioning descritto nel documento “Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)”.

Telecom Italia informerà l’Operatore tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al Nuovo Processo di Delivery (NPD)”.

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla presente Richiesta di Adesione, si applica quanto previsto dal contratto di cui alla premessa d).

Distinti saluti

Per l’Operatore

Allegato 3 FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NPD PER IL SERVIZIO ULL VIRTUALE

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery (NPD) per il servizio ULL Virtuale

Premesso che:

- a) Telecom Italia è legittimata a installare ed esercire impianti di comunicazione in ambito nazionale per l'espletamento dei relativi servizi al pubblico su rete fissa;
- b) Telecom Italia, ai sensi della normativa vigente, è Operatore notificato come avente notevole forza di mercato nel Mercato dei servizi di accesso disaggregato all'ingrosso delle reti e sottoreti metalliche (Mercato n. 11, fra quelli identificati dalla Raccomandazione della Commissione Europea n. 2003/311/CE);
- c) (nel seguito indicato anche come "l'Operatore") è titolare di autorizzazione generale per la fornitura di reti o servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 25 del Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259 o di altro titolo autorizzatorio ad esso equivalente rilasciato in virtù della previgente normativa, purché in corso di validità all'atto della sottoscrizione della presente lettera;
- d) L'Operatore ha sottoscritto il contratto per la fornitura del servizio di ULL Virtuale in data _____ e tale contratto è in piena vigenza;
- e) Telecom Italia, nell'ambito dei lavori dei Tavoli Tecnici consultivi istituiti con Delibera 718/08/CONS – Gruppo Impegni n. 1 denominato "*istituzione di:(i) Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM; (ii) modalità operative aggiuntive per la gestione dei Servizi di Colocazione, (iii) nuovi sistemi di gestione dei clienti wholesale*", ha emesso, in data 31 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.1 denominato "*Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.11*", pubblicato sul portale www.wholesale-telecomitalia.it;
- f) Telecom Italia, sulla base di quanto descritto al punto 1.15. della "Proposta di impegni" approvati dall'AGCom con Delibera 718/08/CONS, ha provveduto ad adeguare l'Offerta di Riferimento 2010 per servizi di accesso disaggregato e relativi servizi accessori nella

misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) pubblicando a tal fine, sul sito www.wholesale-telecomitalia.it in data 30 Ottobre 2009, il documento “*Addendum - Manuale delle Procedure Servizi di accesso disaggregato all’Ingresso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 - Nuovo Processo di Delivery (Mercato 4)*” che costituisce parte integrante dell’Offerta stessa.

Tutto ciò premesso

L’Operatore, con la firma della presente Richiesta di Adesione, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery per il servizio di ULL Virtuale descritto nel vigente documento di Addendum di cui in premessa f).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD, l’Operatore beneficerà delle funzionalità previste nel documento in premessa f).

L’Operatore potrà recedere in qualunque momento dalla presente Richiesta di Adesione inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia previsto nel contratto di cui alla premessa d), con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino del processo di provisioning descritto nel documento “*Manuale delle procedure servizi di accesso disaggregato all’ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia 2010 (Mercato 4)*”.

Telecom Italia informerà l’Operatore tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “*Cliente aderente al Nuovo Processo di Delivery (NPD)*”.

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla presente Richiesta di Adesione, si applica quanto previsto dal contratto di cui alla premessa d).

Distinti saluti

Per l’Operatore