

Manuale delle procedure di Telecom Italia 2012

Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori (Mercato 5)

28 maggio 2012

INDICE

1	SCOPO	5
2	PROCESSO DI <i>PROVISIONING</i>.....	7
2.1	Provisioning del Kit di Consegna ATM/GbE.....	7
2.1.1	<i>Ordini di cambio attestazione del Kit di Consegna.....</i>	<i>9</i>
2.2	Provisioning di VP/VLAN.....	9
2.2.1	<i>Acquisizione ed evasione degli ordini</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Ordini di pre-provisioning delle VLAN</i>	<i>10</i>
2.2.3	<i>Ordini di variazione di banda.....</i>	<i>10</i>
2.3	Provisioning dell'accesso bitstream all'utilizzatore finale	11
2.3.1	<i>Provisioning dell'accesso con processo standard.....</i>	<i>11</i>
2.3.2	<i>Intervento di attivazione presso il Cliente finale previo appuntamento con processo standard.....</i>	<i>16</i>
2.3.3	<i>Processo di provisioning dell'accesso con NPD2</i>	<i>17</i>
2.3.4	<i>Intervento di attivazione presso il Cliente finale previo appuntamento con NPD2</i>	<i>28</i>
2.3.5	<i>Gestione problematiche on field- contatto diretto verso l'operatore con NPD2.</i>	<i>29</i>
2.3.6	<i>Cessazione del collegamento</i>	<i>30</i>
2.3.7	<i>Variazioni dei parametri tecnici dell'accesso con delivery standard e con NPD2</i>	<i>30</i>
2.3.8	<i>Variazioni dei parametri dei VC degli accessi con delivery standard e con NPD2</i>	<i>31</i>
2.3.9	<i>Variazioni della velocità degli accessi con delivery standard e con NPD2</i>	<i>31</i>
2.3.10	<i>Downgrade dell'accesso ADSL</i>	<i>31</i>
2.3.11	<i>Errato provisioning.....</i>	<i>31</i>
2.3.12	<i>Casi particolari: collegamenti non esercibili</i>	<i>32</i>
2.3.13	<i>Attivazioni sincronizzate.....</i>	<i>32</i>
2.3.14	<i>Attivazioni bitstream con Number Portability con delivery standard e con NPD2</i>	<i>32</i>
2.3.15	<i>Attivazioni WLR o POTS di Telecom Italia su bitstream naked</i>	<i>33</i>
2.4	Provisioning del servizio interconnessione al DSLAM Ethernet	33
3	PROCESSO DI <i>ASSURANCE</i>.....	35
3.1	Descrizione del processo di assurance	35
3.1.1	<i>Modalità di segnalazione dei malfunzionamenti</i>	<i>39</i>
3.1.2	<i>Intervento a data concordata con appuntamento</i>	<i>39</i>
3.1.3	<i>Solleciti o escalation</i>	<i>40</i>
3.1.4	<i>Stato di avanzamento dei Trouble Ticket.....</i>	<i>40</i>
3.1.5	<i>Cause di forza maggiore/danni causati da terzi/località disagiate</i>	<i>40</i>
3.1.6	<i>Segnalazioni di degrado e richieste di supporto</i>	<i>40</i>
3.1.7	<i>Monitoraggio risorse di rete</i>	<i>43</i>
3.2	Gestione unificata guasti per differenti sedi Cliente	44
3.3	Procedure di manutenzione su base reattiva per il servizio di interconnessione all'apparato DSLAM Ethernet	44
4	FATTURAZIONE	46

4.1 Fatturazione unificata per differenti sedi Cliente	46
ALLEGATO 1: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY <i>BITSTREAM ATM</i>.....	47
ALLEGATO 2: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY <i>BITSTREAM ETHERNET</i>.....	50

Manuale delle procedure di Telecom Italia 2012

Servizi *bitstream*

e relativi servizi accessori

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 2 "Disposizioni finali", comma 1, della delibera 37/12/CIR, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi *bitstream* previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso a banda larga all'ingrosso (Mercato n. 5 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE) e dei relativi servizi accessori.

Il presente documento costituisce, per tali servizi, il Manuale delle procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta e la fornitura dei servizi.

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2012: Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori – 28 maggio 2012", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Service Level Agreement di Telecom Italia 2012: Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori – 28 maggio 2012", che definisce i tempi di fornitura e ripristino dei servizi *bitstream*.

1 SCOPO

Il presente documento definisce i processi di *provisioning*, *assurance* e fatturazione per i servizi *bitstream*, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di accesso a larga banda all'ingrosso (servizi *bitstream*) di Telecom Italia e in particolare:

- Delibera AGCom n. 34/06/CONS del 19/01/2006, recante “Mercato dell'accesso a larga banda all'ingrosso (Mercato n. 12 della 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. 249/07/CONS del 23/05/2007, recante “Modalità di realizzazione dell'offerta di servizi *bitstream* ai sensi della delibera n. 34/06/CONS”;
- Delibera AGCom n. 115/07/CIR del 09/10/2007, recante “Approvazione delle condizioni tecniche e amministrative dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2007 per i servizi *bitstream* (mercato 12)”;
- Delibera AGCom n. 133/07/CIR del 21/12/2007, recante “Approvazione delle condizioni economiche dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2007 per i servizi *bitstream* (mercato 12)”;
- Delibera AGCom n. 13/09/CIR del 24/03/2009, recante “Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2008 relativa ai servizi *bitstream* (mercato 12)”;
- Delibera AGCom n. 71/09/CIR del 26/11/2009, recante “Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 relativa ai servizi *bitstream* (mercato 12)”;
- Delibera AGCom n. 731/09/CONS del 16/12/2009, recante “Individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell'accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)”;

- Delibera AGCom n. 260/10/CONS del 26/05/2010, recante “interpretazione e rettifica della delibera n. 731/09/CONS recante l’individuazione degli obblighi regolamentari cui sono soggette le imprese che detengono un significativo potere di mercato nei mercati dell’accesso alla rete fissa (mercati n. 1, 4 e 5 fra quelli individuati dalla Raccomandazione 2007/879/CE)”;
- Delibera AGCom n. 578/10/CONS del 11/11/2010, recante “Definizione di un modello di costo per la determinazione dei prezzi dei servizi di accesso all’ingrosso alla rete fissa di Telecom Italia S.p.A. e calcolo del valore del WACC ai sensi dell’art. 73 della Delibera n. 731/09/CONS”;
- Delibera AGCom n. 105/10/CIR del 09/12/2010, recante “Approvazione dell’offerta di riferimento di Telecom Italia per l’anno 2010 relativa ai servizi *bitstream* (mercato 5)”;
- Delibera AGCom n. 90/11/CIR del 13/07/2011, recante “Approvazione dei prezzi dei servizi a *network cap* dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2011 relativa ai servizi *bitstream* (mercato 5)”;
- Delibera AGCom n. 158/11/CIR del 20/12/2011, recante “Approvazione dei prezzi dei servizi soggetti ad orientamento al costo dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2011 relativa ai servizi *bitstream* (mercato 5)”;
- Delibera AGCom n. 37/12/CIR del 20/04/2012, recante “Approvazione dei prezzi dei servizi a *network cap* dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa ai servizi *bitstream* (mercato 5)”.

La normativa di riferimento, comunitaria e nazionale, è riportata nel suo complesso nel Cap. 1 del documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2012: Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori”.

Telecom Italia e l’Operatore si impegnano a rispettare tali processi per consentire una trasparenza del rapporto e la salvaguardia della qualità del servizio offerta ai clienti finali.

I manuali delle procedure relativi ai servizi di Colocazione, Accesso disaggregato, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono riportati nei documenti “Manuale delle procedure di Telecom Italia” vigenti nell’ambito delle corrispondenti Offerte di Riferimento.

2 PROCESSO DI *PROVISIONING*

Il *provisioning* del servizio *bitstream* prevede da parte di Telecom Italia l'impiego di un sistema informatizzato in grado di tracciare tutte le tempistiche relative alle attività richieste, permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA ed il pagamento delle penali associate.

Il processo di *provisioning* si svolge secondo fasi temporali diverse. Il rapporto tra Operatore e Telecom Italia prevede una prima fase di predisposizione del servizio (*provisioning* del Kit di Consegna, eventuale predisposizione del VP o della VLAN) e, successivamente, l'inoltro delle richieste da parte dell'Operatore verso Telecom Italia per l'attivazione dei singoli accessi presso gli Utilizzatori Finali di quest'ultimo.

Per ogni richiesta di servizio, l'Operatore dovrà garantire sotto la propria responsabilità che l'Utilizzatore Finale abbia fornito il consenso per eventuali interventi necessari presso la propria sede e sui propri impianti per l'erogazione del servizio *bitstream*.

Telecom Italia attiva il servizio presso la sede dell'Utilizzatore Finale per conto dell'Operatore basandosi sulle informazioni fornite da quest'ultimo e non è responsabile della correttezza, della completezza e della congruità di queste informazioni (es. le attivazioni del *bitstream* asimmetrico su linea esistente avvengono sulla base del numero telefonico fornito dall'Operatore e non su altri parametri non chiave quali ad esempio l'indirizzo postale).

2.1 *Provisioning del Kit di Consegna ATM/GbE*

Il *provisioning* del Kit di Consegna è un'attività propedeutica al *provisioning* degli accessi per i clienti finali con relative bande di backhaul e trasporto.

L'ordine del Kit di Consegna con velocità superiore a 2 Mbit/s è subordinato ad una preventiva richiesta di fattibilità che l'Operatore veicolerà tramite l'Account Manager.

Telecom Italia comunica all'Operatore l'esito delle verifiche tecniche svolte in base allo Studio di Fattibilità e in particolare fornisce le informazioni relative a:

- Data di Attesa Consegna del Kit a partire dalla data di invio ordine da parte dell'operatore (e il codice dello Studio di Fattibilità effettuato);
- Eventuali extra rispetto al prezzo del servizio base;
- Tempi di prenotazione risorse;
- Data a partire dalla quale l'Operatore potrà inserire l'ordine per il Kit, nel caso in cui sia necessario adeguare e/o realizzare nuove e rilevanti infrastrutture trasmissive.

Nel caso in cui l'Operatore, nella richiesta dello Studio di Fattibilità, indichi una preferenza per la data di consegna del Kit (consegna personalizzata), Telecom Italia attiverà il Kit per soddisfare l'esigenza espressa dall'Operatore. In questo caso i tempi di attivazione sono rispettati in *best effort*, pertanto non si applica lo SLA.

Nel caso di richieste di Kit GbE con apparato di terminazione L2 ospitato in spazi TI, Telecom Italia, su richiesta dell'Operatore, sincronizza le richieste dei due Studi di Fattibilità: Raccordi di colocazione (mercato 4) e Kit GbE (mercato 5). L'Operatore dovrà inviare tali richieste in modo congiunto e Telecom Italia fornirà un unico esito complessivo, che tiene conto degli esiti dei singoli Studi di Fattibilità.

Nel caso in cui l'Operatore accetti la proposta tecnico-economica risultante dallo Studio di Fattibilità, l'Operatore effettua un ordine del Kit di Consegna tramite CRM Wholesale. L'acquisizione degli ordini avviene nel normale orario di lavoro di qualsiasi giorno lavorativo (da lunedì al venerdì - esclusi i festivi - nell'orario 08:00-16:00).

Nell'ordine l'Operatore dovrà riportare il codice del relativo Studio di Fattibilità e la data prevista dallo Studio di Fattibilità. Se l'invio dell'ordinativo non avviene tramite CRM Wholesale bensì tramite fax/e-mail, il punto di contatto Telecom Italia ai fini del *provisioning* inserisce l'ordine nei Sistemi informatici.

A questo punto, sia che l'ordine sia pervenuto via fax/e-mail sia che l'ordine sia pervenuto direttamente su CRM Wholesale, Telecom Italia effettua le verifiche necessarie (formali, contrattuali e commerciali). Se la richiesta non supera le verifiche formali/commerciali/contrattuali, l'ordine errato viene scartato e questo evento viene notificato all'Operatore.

In caso, invece, di espletamento positivo, Telecom Italia informa l'Operatore sulla data di avvenuta consegna. Tale informazione viene fornita all'Operatore solo a seguito del completamento, a cura di Telecom Italia, dell'attività di collaudo.

In particolare, per i Kit Ethernet vengono effettuate le seguenti prove e verifiche:

- Accesso all'apparato e verifica delle corrette configurazioni di base, HW e SW equipaggiati;
- Prove di connettività fisica verso il punto di cessione del flusso (apparato OLO escluso) a mezzo Loop fisico;
- Verifica del livello di potenza di segnale.

Si precisa a tale riguardo che, in analogia a quanto avviene per i Kit ATM, anche per i Kit Ethernet il verbale di collaudo firmato da Telecom Italia viene inviato via fax al punto di contatto OLO, confermando così che il Kit è attivo e funzionante.

Il *provisioning* del Kit di Consegna può avvenire anche con la modalità di offerta "*Prime Contractor*" descritta nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2012: Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori".

2.1.1 Ordini di cambio attestazione del Kit di Consegna

Ogni ordine di cambio attestazione del Kit di Consegna deve contenere l'identificativo commerciale della VLAN/VP/VC che cambia attestazione di consegna nonché la nuova TD del Kit di Consegna. A valle dell'espletamento della variazione, Telecom Italia darà relativa comunicazione dell'avvenuto cambio all'Operatore.

2.2 Provisioning di VP/VLAN

Per i servizi xDSL per i quali è prevista la raccolta del traffico *bitstream* mediante VP/VLAN, il *provisioning* dei VP/VLAN è una attività propedeutica al *provisioning* degli accessi *bitstream* per l'Utilizzatore Finale.

Le modalità di interazione tra Operatore e Telecom Italia per la fornitura dei VP/VLAN prevedono le fasi di seguito descritte.

2.2.1 Acquisizione ed evasione degli ordini

Gli ordini relativi ai VP/VLAN possono essere inseriti dall'Operatore nel normale orario di lavoro dei giorni lavorativi (da lunedì al venerdì - esclusi i festivi - nell'orario 08:00-16:00), accedendo al CRM Wholesale.

Telecom Italia effettua un'Analisi Tecnico/Commerciale Preventiva finalizzata a verificare la coerenza tra l'esigenza espressa dall'Operatore e i vincoli tecnico/commerciali per la realizzazione della configurazione del VP/VLAN.

Nel caso di richieste che comportino un incremento di banda del Kit di Consegna superiore a 200 Mbit/s (incremento complessivo per CoS pari a 0 e/o 1) o di VLAN con banda maggiore a 100 Mbit/s per CoS > 1, Telecom Italia effettua una verifica di fattibilità tecnica e tempi di realizzazione.

In caso di esito negativo delle suddette verifiche, Telecom Italia ne dà comunicazione all'Operatore, specificando le motivazioni, entro il 14° giorno solare dalla Data Ricezione Ordine (DRO). In tal caso, dunque, l'ordine viene annullato.

In caso di esito positivo, Telecom Italia effettua la configurazione del VP/VLAN nei tempi definiti dagli SLA e notifica all'Operatore la data di avvenuta consegna, fornendo nel contempo le informazioni (es. identificativo VLAN) utili per la successiva fase di invio ordini relativi all'accesso dell'Utilizzatore Finale.

2.2.2 Ordini di pre-provisioning delle VLAN

Telecom Italia ha pianificato per fine maggio 2012 un nuovo sviluppo informatico inerente il sistema di *provisioning* delle VLAN. Il file, disponibile sul portale Wholesale, che riporta la copertura pianificata delle centrali Ethernet, conterrà un *flag* che, con un anticipo di almeno 1 mese, indicherà le centrali per le quali gli Operatori possono da subito inviare un ordine di attivazione delle VLAN in modo che il relativo *provisioning* sia completabile senza ulteriori attese rispetto alla data di apertura della centrale.

2.2.3 Ordini di variazione di banda

Ogni ordine di variazione di banda deve contenere l'identificativo commerciale del VP/VLAN/Kit nonché i valori di incremento/decremento della banda richiesti. A valle

dell'espletamento della variazione, Telecom Italia darà relativa comunicazione dell'avvenuta variazione del servizio all'Operatore.

2.3 Provisioning dell'accesso bitstream all'utilizzatore finale

Il *provisioning* dell'accesso *bitstream* all'utilizzatore finale può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- Delivery Standard;
- Nuovo Processo Delivery fase 2 (NPD2) (su base adesione del singolo Operatore).

Il processo di Delivery Standard viene descritto nei paragrafi 2.3.1 e 2.3.2.

Il Nuovo Processo di Delivery fase 2 (NPD2) viene descritto nei paragrafi 2.3.3, 2.3.4 e 2.3.5.

Telecom Italia e gli Operatori interessati, entro sei mesi dalla piena operatività del processo NPD fase 2, effettueranno un'analisi costi-benefici del nuovo processo sulla base degli esiti della prima fase temporale di messa in esercizio, con particolare riferimento alla migliore contattabilità del cliente finale ed all'efficacia del Quarto referente OLO *on field*.

Le modalità operative di acquisizione degli ordini degli Operatori (es. mediante file XML/XSD con protocollo SFTP, compilazione on line tramite accesso alle GUI del Portale/CRM) per servizi xDSL sono descritte su www.wholesale.telecomitalia.com (*cfr. news del 23 febbraio 2012 su www.wholesale.telecomitalia.com*).

2.3.1 Provisioning dell'accesso con processo standard

Il tempo di attivazione dell'accesso *bitstream* all'Utilizzatore Finale è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun-Ven, 08:00 – 18:00 escluso festivi) successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia e la data in cui il servizio è disponibile all'Operatore, al netto delle sospensioni causa Operatore/Utilizzatore Finale.

Al fine di descrivere con maggiore chiarezza il processo di *provisioning* del servizio *bitstream* e, quindi, determinare i relativi Service Level Agreement, è necessario introdurre le seguenti definizioni:

- Data di acquisizione ordine (DAQ);
- Data di ricezione ordine (DRO);
- Data di notifica all'Operatore per comunicazione di scarto, rifiuto o espletamento della richiesta (DNI);
- Data di inizio eventuale sospensione causa Utilizzatore Finale (SI);
- Data fine sospensione causa Utilizzatore Finale (CI).

Nella seguente Figura è rappresentata la sequenza temporale delle date descritte sopra.

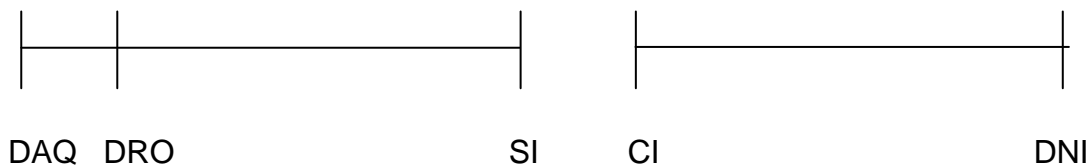


Figura 1: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end

Più precisamente, tenuto conto della variabilità oraria con la quale le richieste di attivazione/variazione vengono inoltrate a Telecom Italia, l'ordine viene considerato "lavorabile" a partire dal giorno lavorativo (Lun-Ven) successivo alla data di inoltro dell'ordine verso Telecom Italia. Tale riferimento viene indicato con la DRO.

Nell'ordine l'Operatore dovrà precisare con accuratezza tutte le informazioni necessarie all'espletamento dei collegamenti.

Telecom Italia, quindi, a partire dalla DRO provvede ad effettuare le verifiche formali, contrattuali e commerciali, ed in caso di esito positivo dà avvio alle verifiche tecniche per la realizzazione dell'accesso *bitstream*.

Nel documento di Offerta, sono riportati i casi in cui non può essere fornito il servizio per mancanza di fattibilità tecnica.

Qualora l'esito delle verifiche di fattibilità tecniche sia negativo (es. assenza di risorse trasmissive fino al primo nodo di concentrazione, assenza di risorse in rete di distribuzione o di giunzione, zona disagiata), l'ordine verrà annullato conformemente a quanto previsto in Offerta.

Telecom Italia, notifica all'Operatore l'esito negativo della fattibilità tecnica per motivi di rete entro dieci giorni dall'inizio del *provisioning* (DRO) dell'accesso xDSL.

Nei casi in cui l'esito delle verifiche tecniche risulti positivo, Telecom Italia configurerà e realizzerà l'accesso *bitstream*, notificando all'Operatore l'espletamento dell'ordine (DNI).

Telecom Italia valorizza gli accessi, gli SLA e le relative penali considerando, ai fini delle specifiche valutazioni, la Data di Notifica Impianto (DNI).

Al fine di permettere all'Operatore di predisporre i propri sistemi e le proprie attività, Telecom Italia fornisce all'Operatore almeno tre giorni prima della DNI i valori di VPi/VCi lato Kit di Consegna ATM e, per gli accessi *bitstream* simmetrici e asimmetrici con intervento presso utilizzatore finale, la data di appuntamento con l'utilizzatore finale.

Qualora l'utilizzatore finale dia immediata disponibilità all'intervento presso la propria sede al momento del contatto telefonico con il tecnico di Telecom Italia, la data di appuntamento potrà coincidere con la data di intervento espletato positivamente.

Successivamente alla configurazione e realizzazione del collegamento, Telecom Italia notifica all'Operatore l'espletamento dell'ordine (DNI).

Nel caso di servizio *bitstream* su catena impiantistica GbE, Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore anche la stringa alfanumerica "Intermediate Agent" descritta in offerta nel caso di modello single tag.

Il tempo di *provisioning* è quindi normalmente calcolato come: DNI-DRO.

Nel caso in cui per l'attivazione del servizio *bitstream* sia necessario un intervento del tecnico di Telecom Italia presso la sede del cliente finale dell'Operatore, è cura dell'Operatore informare il proprio cliente che sarà contattato dal tecnico di Telecom Italia (in un giorno lavorativo Lun-Ven, all'interno della fascia oraria 08:00-17:00) per conto dell'Operatore e che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire l'esecuzione delle attività necessarie al *provisioning*.

Nell'ordine di fornitura del servizio di accesso xDSL con intervento presso la sede del cliente finale, l'Operatore riporterà da un minimo di uno ad un massimo di tre "referenti" (cliente finale o Operatore, nel seguito Referente) che il tecnico di Telecom Italia contatterà per espletare le attività di *provisioning* (es. accesso ai locali per consegna modem). Il tecnico di Telecom Italia provvede a chiamare in sequenza tutti i numeri (fisso e mobile) dei Referenti indicati dall'Operatore nell'ordine.

Nel caso in cui l'Operatore non indichi se stesso come Referente, bensì il cliente finale, faranno fede le notifiche inviate da Telecom Italia all'Operatore relative alle attività svolte in diretto contatto con il cliente finale.

Ogni tentativo di contatto è notificato all'Operatore (data della chiamata, numeri chiamati, referenti, esito chiamata).

L'Operatore potrà utilizzare come desidera la notifica di data appuntamento con l'utilizzatore finale (es. invio sms di cortesia al cliente finale, statistiche).

I tecnici di Telecom Italia o delle ditte incaricate per conto Telecom Italia utilizzano numerazioni in chiaro (nel caso di personale Telecom Italia tali numerazioni sono altresì distinte per area territoriale), pubblicate su www.wholesale.telecomitalia.com, per contattare il/i clienti finali (Referente/i) indicati dall'Operatore nell'ordine di attivazione di un accesso *bitstream* xDSL con intervento presso la sede del cliente finale.

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede dell'Utilizzatore Finale (es. *bitstream* asimmetrico su linea ISDN, richiesta splitter, linea aggiuntiva, ecc.) può accadere che l'intervento non sia possibile per motivi imputabili all'Utilizzatore Finale stesso; ad esempio per i casi di Utilizzatore Finale irreperibile, assente, data appuntamento posticipata dall'Utilizzatore Finale, necessità di adeguamenti interni alla sede del Cliente, tubazione in sede cliente ostruita, permessi privati, ecc. In tal caso Telecom Italia procederà alla notifica automatica all'Operatore del motivo della sospensione (la data di inizio della sospensione - SI - sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore). Dal conteggio dei giorni di consegna/variazione sottoposti a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa Utilizzatore Finale o Operatore".

Le notifiche di sospensione causa Cliente/Operatore contengono: data di inizio della sospensione, motivazione, data dell'appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile), data di chiusura della sospensione (ove applicabile).

In caso di sospensione, Telecom Italia permette, una sola volta, l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore mediante notifica sul portale tramite apposita segnalazione contenente un recapito alternativo da contattare (nel caso di cliente irreperibile), o indica che il cliente è nuovamente disponibile per l'intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (ad es. nel caso di locali indisponibili, locali chiusi, tubazione in sede cliente ostruita, indisponibilità cliente), da inviare entro i primi cinque giorni lavorativi successivi a quello della notifica inizio sospensione causa cliente.

Il tempo di *provisioning* riprende dal giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'interruzione da parte dell'Operatore, qualora il cliente finale contattato si sia reso effettivamente disponibile.

È necessario inoltre tener presente che la sospensione per causa Utilizzatore Finale/Operatore vanifica alcune attività svolte da Telecom Italia prima dell'insorgere della sospensione stessa e che, pertanto, alcune di tali attività dovranno essere ripetute (ad es. è necessario ripianificare l'intervento dei tecnici presso la sede dell'Utilizzatore Finale). Per tener conto di ciò e/o di eventuali attese dovute ad interventi dell'Operatore, nel calcolo del tempo di *provisioning* non è imputabile a Telecom Italia l'intero periodo intercorrente tra la data DRO di inizio attività e la data di inizio sospensione (SI), bensì quello intercorrente tra DRO ed SI', dove SI' è il giorno lavorativo (Lun-Ven) immediatamente precedente alla data di inizio sospensione.

Nel caso più generale il tempo di *provisioning* è quindi calcolato come:

$$\text{Tempo di provisioning} = (SI' - DRO) + (DNI - CI) = (DNI - DRO) - (CI - SI')$$

La rappresentazione grafica del tempo di *provisioning* sul quale Telecom Italia basa lo SLA è evidenziata con la fascia in grigio nella seguente Figura:

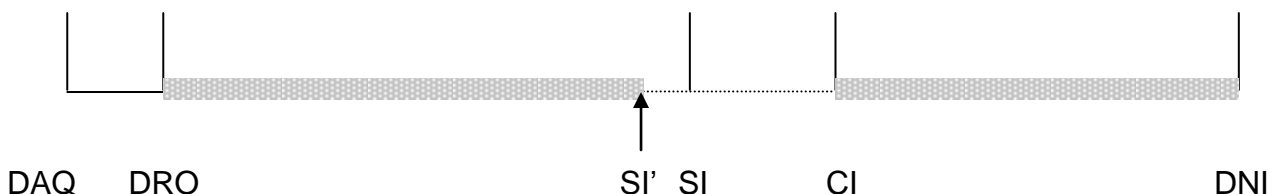


Figura 2: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end validi ai fini dello SLA

Nel caso in cui il cliente finale rifiuti l'intervento del tecnico di Telecom Italia, tale rifiuto sarà comunicato all'Operatore.

Qualora si riscontrino almeno cinque sospensioni in giorni lavorativi differenti (es. la sede dell'utilizzatore finale risulti ancora non disponibile, l'utilizzatore finale non è reperibile presso i contatti indicati nell'ordine, ecc.), oppure la sospensione si protrae complessivamente per oltre trenta giorni, Telecom Italia considererà annullato l'ordine.

A titolo di indennizzo dei costi sostenuti, in tali casi l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia un importo corrispondente alla remunerazione di tutti gli "interventi a vuoto" effettuati per le suddette sospensioni causa cliente finale e/o Operatore, secondo il prezzo unitario dell' "intervento a vuoto" riportato nell'Offerta.

Tale trattamento verrà applicato anche ai casi di annullamenti richiesti dall'Operatore stesso prima della data del rilascio (DNI).

Nei casi eccezionali in cui, pur riscontrando sospensioni multiple causa Utilizzatore finale/Operatore, l'ordine non venga annullato, Telecom Italia non garantisce la possibilità di comunicare preventivamente i valori di VPi/VCi lato Kit di Consegna ATM e la data di appuntamento con l'utilizzatore finale. Ai fini dello SLA, le sospensioni multiple causa Cliente/Operatore saranno detratte dal calcolo del tempo di *provisioning*.

2.3.2 Intervento di attivazione presso il Cliente finale previo appuntamento con processo standard

Qualora sia necessario un intervento presso l'Utilizzatore Finale, questo avviene tramite appuntamento e questa situazione verrà trattata come una sospensione con:

- data di inizio sospensione (SI) pari a quella del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore il giorno nel quale Telecom Italia e l'Utilizzatore Finale hanno definito l'appuntamento (la data di inizio sospensione – SI - sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore);
- data di fine sospensione (CI) pari alla data indicata (e notificata) per l'intervento.

Qualora l'Utilizzatore Finale in fase di appuntamento non sia in grado di definire una data di disponibilità per l'intervento, anche questa situazione verrà trattata come una sospensione per causa Utilizzatore Finale con:

- data di inizio sospensione (SI) pari alla data del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore tale situazione.

Qualora l'Utilizzatore Finale, una volta fissato l'appuntamento, comunichi la necessità di uno slittamento temporale al tecnico di Telecom Italia che lo contatta, Telecom Italia notificherà all'Operatore la nuova data di appuntamento e pertanto CI sarà rimodulata.

Qualora si presentino ostacoli realizzativi non dipendenti da Telecom Italia (permessi pubblici, cause di forza maggiore, permessi privati, tubazione in sede cliente ostruita, o altri impedimenti) Telecom Italia ne darà evidenza (tramite notifica di sospensione, dettagliata anche nel caso di forza maggiore) all'Operatore. Tali casi saranno trattati come una sospensione (che si aggiunge ad eventuali ulteriori periodi di sospensione Cliente) e il periodo intercorrente tra la notifica della sospensione e la rimozione della stessa (di norma coincidente con l'intervento presso l'utilizzatore finale) sarà detratto dal tempo di *provisioning*.

2.3.3 Processo di *provisioning* dell'accesso con NPD2

Telecom Italia, ai sensi degli artt. 1 e 5 della delibera 718/08/CONS, ha reso disponibile il Nuovo Processo di Delivery per i servizi *bitstream*, come previsto dalla delibera 718/08/CONS, all'Allegato A "Proposta di impegni", punto 1.15 "Adeguamento delle Offerte di Riferimento".

Telecom Italia ha altresì redatto il documento "Nuova Policy di Contatto per attivazioni con intervento presso il cliente finale mercati WLR, 11 e 12" in data 01/02/2010 nell'ambito dei lavori ai tavoli tecnici sui servizi di accesso.

Nel seguito viene descritto il Nuovo Processo di Delivery fase 2 (NPD2) che sostituisce ed annulla, per gli Operatori che vi aderiscono, il processo di Delivery Standard.

Gli ordini in lavorazione al momento dell'adesione al NPD2 saranno espletati come da processo Delivery Standard.

Il NPD2 è disponibile per gli accessi *bitstream* xDSL. Il documento descrittivo della “macchina a stati” del NPD2 è disponibile sul portale www.wholesale.telecomitalia.com. (cfr. news del 27 aprile 2012 su www.wholesale.telecomitalia.com).

Il tempo di attivazione dell’accesso *bitstream* all’Utilizzatore Finale è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo (Lun-Ven, 08:00-18:00 escluso festivi) successivo all’acquisizione dell’ordine da parte di Telecom Italia e la data in cui il servizio è disponibile all’Operatore, al netto delle sospensioni causa Operatore/Utilizzatore Finale.

Al fine di descrivere con maggiore chiarezza il processo di *provisioning* del servizio *bitstream* e, quindi, determinare i relativi Service Level Agreement, è necessario introdurre le seguenti definizioni:

- Data di acquisizione ordine (DAQ);
- Data di ricezione ordine (DRO);
- Data di eventuale riemissione automatica dell’ordine (DRO’) a seguito di processo di accodamento;
- Data di notifica all’Operatore per comunicazione di scarto, rifiuto o espletamento della richiesta (DNI);
- Data di inizio eventuale sospensione causa Utilizzatore Finale (SI);
- Data fine sospensione causa Utilizzatore Finale (CI).

Nella seguente Figura è rappresentata la sequenza temporale delle date descritte sopra.

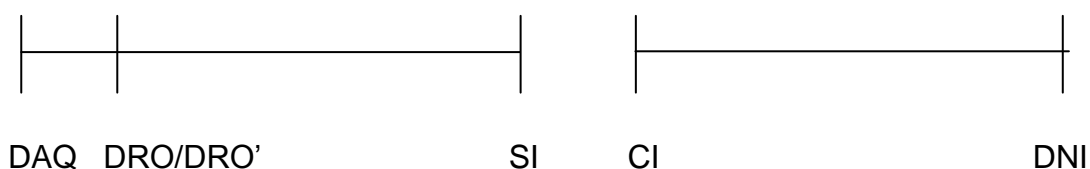


Figura 3: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end

Più precisamente, tenuto conto della variabilità oraria con la quale le richieste di attivazione/variazione vengono inoltrate a Telecom Italia, l'ordine viene considerato "lavorabile" a partire dal giorno lavorativo (Lun-Ven) successivo alla data di inoltro dell'ordine verso Telecom Italia. Tale riferimento viene indicato con la DRO.

Nell'ordine l'Operatore dovrà precisare con accuratezza tutte le informazioni necessarie all'espletamento dei collegamenti.

Con il NPD2, nella compilazione dell'ordine, l'Operatore potrà usufruire di due nuovi campi denominati "codice delivery" e "codice qualità".

Il campo denominato "codice delivery" permetterà all'Operatore di veicolare e gestire sui sistemi di Telecom Italia, informazioni aggiuntive per un delivery personalizzato ad hoc (es. collaudi specifici), precedentemente concordato con Telecom Italia. Il "codice delivery" va chiesto a Telecom Italia che lo assegnerà e comunicherà all'Operatore nel caso di fattibilità positiva dell'esigenza espressa dall'Operatore.

Con il NPD2, nel caso in cui il *provisioning* degli accessi e degli apparati dell'Operatore in sede cliente finale siano assegnati, rispettivamente da Telecom Italia e dall'Operatore ed ognuno per quanto di propria competenza, ad un soggetto unico (sia Mano d'Opera Impresa MOI che Mano d'Opera Sociale MOS), Telecom Italia notificherà all'Operatore NPD2 il momento (data) di assegnazione dei lavori a MOS/MOI e la relativa ragione sociale.

Inoltre l'Operatore NPD2, in fase di inserimento ordini, potrà caratterizzare i singoli ordinativi in base ad un nuovo campo "codice qualità". Tale attributo consentirà di esprimere eventuali priorità nelle lavorazioni (X = Alta priorità, Y = Media Priorità, Z= priorità Normale) degli ordini di un singolo Operatore che Telecom Italia terrà in considerazione in caso di crash program per un recupero mirato del backlog (es. ordini a parità di tempo oltre SLA di un medesimo Operatore) oppure per specifica reportistica, in maniera concordata con l'Operatore.

Telecom Italia, quindi, a partire dalla DRO provvede ad effettuare le verifiche formali, contrattuali e commerciali ed in caso di esito positivo dà avvio alle verifiche tecniche per la realizzazione dell'accesso *bitstream*.

Nel documento di Offerta, sono riportati i casi in cui non può essere fornito il servizio per mancanza di fattibilità tecnica.

Qualora l'esito delle verifiche di fattibilità tecniche sia negativo (es. assenza di risorse trasmissive fino al primo nodo di concentrazione, assenza di risorse adeguate in rete di distribuzione o di giunzione), l'ordine verrà annullato conformemente a quanto previsto in Offerta.

Telecom Italia notifica all'Operatore l'esito negativo della fattibilità tecnica per motivi di rete entro dieci giorni dall'inizio del *provisioning* (DRO) dell'accesso xDSL.

Con il NPD2, qualora le risorse di rete necessarie per l'espletamento del servizio di accesso richiesto dall'Operatore risultino indisponibili per motivi tecnici che Telecom Italia ritiene potenzialmente superabili nel tempo (quali assenza/saturazione di uno o più elementi della catena impiantistica in rete di distribuzione), verrà inviata all'Operatore una notifica di "KO con accodamento" nella quale è riportata una data stimata di disponibilità delle risorse. In questa fase, la domanda espressa dall'Operatore è memorizzata sui sistemi informatici di Telecom Italia che pongono l'esigenza nello "stato di accodato". La data presunta di disponibilità delle risorse è stimata e via via aggiornata da Telecom Italia con successive notifiche all'Operatore, sulla base delle informazioni disponibili al momento quali ad esempio avvenute autorizzazioni per ampliamenti o dismissioni in corso.

L'eventuale rinuncia da parte dell'Operatore al trattamento in coda per un singolo ordine, potrà essere comunicata inviando a Telecom Italia una "cancellazione" che una volta ricevuta cancellerà l'esigenza precedentemente accodata. Tale cancellazione dalla coda non comporterà oneri per alcuna delle parti. Nel caso in cui l'Operatore non invii una cancellazione, l'esigenza di connettività espressa rimarrà memorizzata sui sistemi Telecom Italia senza limiti temporali, a meno di una riemissione automatica di un nuovo ordine, nell'eventuale caso di sopraggiunta disponibilità di rete. E' cura dell'Operatore inviare tempestivamente la cancellazione dell'ordinativo in coda nel caso di cambiamenti delle esigenze del cliente finale (es. trasloco del cliente finale) o delle necessità dell'Operatore (es. cambi societari).

Man mano che le risorse di rete si renderanno eventualmente disponibili (ad esempio a seguito di cessazioni spontanee oppure a seguito di ampliamenti di rete più strutturali), le

richieste degli Operatori prima servibili in funzione della sopraggiunta disponibilità di risorse di rete, verranno lavorate seguendo l'ordine di arrivo in coda (FIFO).

Nel caso in cui si "desaturi" la risorsa tecnica che aveva causato il "KO con accodamento", Telecom Italia emetterà in automatico per conto dell'Operatore un nuovo ordine (duplicato del primo ordine andato in "KO con accodamento") e porrà il nuovo ordinativo sui propri sistemi informatici nello stato "in carico al Delivery" con contestuale invio all'Operatore di una comunicazione di "nuova lavorazione" recante i dati identificativi del nuovo ordine emesso e data di emissione (DRO').

Ai fini del calcolo dello SLA il tempo di *provisioning* parte dalla DRO'.

Il meccanismo della coda non garantisce la disponibilità delle risorse né tempi certi di sblocco, ma è finalizzato ad aumentare la probabilità che un maggior numero di linee in accesso venga espletato positivamente. L'Operatore potrà conoscere (mediante interrogazioni da GUI *on line*) in tempo reale la posizione in coda del proprio ordinativo e la lunghezza della coda.

Si evidenzia che per le richieste di accessi xDSL che non possono essere soddisfatte per motivi tecnici non superabili quali, ad esempio, centrale satura, presenza di apparati in rete di distribuzione, incompatibilità tecnica per attenuazione/lunghezza eccessiva, sede cliente in zona disagiata (non collegata al distributore della rete di distribuzione secondaria), il relativo ordine verrà annullato ("chiuso KO") conformemente a quanto previsto in Offerta, senza attivare il meccanismo della coda.

Nei casi in cui l'esito delle verifiche di fattibilità risulti positivo, Telecom Italia configurerà e realizzerà l'accesso *bitstream*, notificando all'Operatore l'espletamento dell'ordine (DNI) unitamente ai parametri di linea ADSL registrati presso il Cliente finale (Velocità aggancio up e downstream), questi ultimi solo nel caso di fornitura di ADSL su linea aggiuntiva.

Al fine di permettere all'Operatore di predisporre i propri sistemi e le proprie attività, Telecom Italia fornisce all'Operatore, almeno tre giorni prima della DNI, i valori di VPI/VCI lato Kit di Consegna ATM e, per gli accessi *bitstream* simmetrici e asimmetrici con intervento presso utilizzatore finale, la data di appuntamento con l'utilizzatore finale.

Qualora l'utilizzatore finale dia immediata disponibilità all'intervento presso la propria sede al momento del contatto telefonico con il tecnico di Telecom Italia, la data di appuntamento potrà coincidere con la data di intervento espletato positivamente.

Successivamente alla configurazione e realizzazione del collegamento, Telecom Italia notifica all'Operatore l'espletamento dell'ordine (DNI).

Telecom Italia valorizza gli SLA e le relative penali considerando, ai fini delle specifiche valutazioni, la Data di Notifica Impianto (DNI).

Nel caso di servizio *bitstream* su catena impiantistica GbE, Telecom Italia notifica (DNI) all'Operatore anche la stringa alfanumerica "Intermediate Agent" descritta in offerta, nel caso di modello single tag.

Il tempo di *provisioning* è quindi normalmente calcolato come: DNI-DRO (DNI-DRO' se si è attivato il meccanismo della coda con sblocco positivo delle risorse di rete).

Nel caso in cui per l'attivazione del servizio *bitstream* sia necessario un intervento del tecnico di Telecom Italia presso la sede del cliente finale dell'Operatore, è cura dell'Operatore informare il proprio cliente che sarà contattato dal tecnico di Telecom Italia (in un giorno lavorativo Lun-Ven, all'interno della fascia oraria 08:00-17:00) per conto dell'Operatore e che dovrà permettere l'accesso ai propri locali allo scopo di consentire l'esecuzione delle attività necessarie al *provisioning*.

Nell'ordine di fornitura del servizio di accesso xDSL con intervento presso la sede del cliente finale, l'Operatore riporterà da un minimo di uno ad un massimo di tre "referenti" (cliente finale o Operatore, nel seguito Referente) che il tecnico di Telecom Italia contatterà per espletare le attività di *provisioning* (es. accesso ai locali per consegna modem). Il tecnico di Telecom Italia provvede a chiamare in sequenza tutti i numeri (fisso e mobile) dei Referenti indicati dall'Operatore.

Nel caso in cui l'Operatore non indichi se stesso come Referente, bensì il cliente finale, faranno fede le notifiche inviate da Telecom Italia all'Operatore relative alle attività svolte in diretto contatto con il cliente finale.

Ogni tentativo di contatto è notificato all'Operatore (data/ora della chiamata, numeri chiamati, referenti, esito chiamata).

L'Operatore potrà utilizzare come desidera la notifica di data (e ora) appuntamento con l'utilizzatore finale (es. invio sms di cortesia al cliente finale, statistiche).

I tecnici di Telecom Italia o delle ditte incaricate per conto Telecom Italia utilizzano numerazioni in chiaro (nel caso di personale Telecom Italia tali numerazioni sono altresì distinte per area territoriale), pubblicate su www.wholesale.telecomitalia.com, per contattare il/i clienti finali (Referente/i) indicati dall'Operatore nell'ordine di attivazione di un accesso *bitstream* xDSL con intervento presso la sede del cliente finale.

Nel processo NPD2, l'Operatore ha altresì la possibilità di indicare nell'ordine di fornitura di una linea xDSL che prevede l'intervento presso la sede dell'utilizzatore finale, anche un "quarto referente OLO" specializzato per la risoluzione di problematiche *on field* (cfr. paragrafo 2.3.5).

Qualora sia richiesto l'intervento presso la sede dell'Utilizzatore Finale (es. *bitstream* asimmetrico su linea ISDN, richiesta splitter, linea aggiuntiva, ecc.), l'Operatore potrà esprimere una preferenza per la data ed eventualmente anche la fascia oraria di appuntamento desiderata per l'intervento (Data Appuntamento Desiderata DAD, intesa come un giorno lavorativo con prima fascia mattutina 08:30-10:30, oppure seconda fascia mattutina 10:30-12:30, oppure terza fascia pomeridiana 14:00-16:30), data che Telecom Italia cercherà di rispettare compatibilmente con la disponibilità del proprio personale e con l'effettiva conferma da parte del cliente finale in fase di "presa appuntamento". Sulla base dei colloqui che l'Operatore ha con il proprio cliente finale, può accadere che sia opportuno posticipare la data di appuntamento precedentemente concordata con quest'ultimo e a tal fine l'Operatore potrà, al più, una volta (tramite GUI *on line*) inviare a Telecom Italia una nuova data di appuntamento. La preferenza per la nuova data potrà essere espressa:

- in qualsiasi momento della lavorazione, per gli ordini ancora senza appuntamento preso;
- entro due giorni lavorativi dall'appuntamento, per gli ordini con appuntamento preso.

Inoltre l'Operatore da GUI *on line* potrà inserire nel campo "informazioni utili per Telecom Italia" eventuali informazioni aggiuntive che ritiene possano facilitare il tecnico nel contattare l'utilizzatore finale per attivare il servizio xDSL.

Può comunque accadere che l'intervento presso la sede dell'utilizzatore finale non sia possibile per motivi imputabili all'Utilizzatore medesimo; ad esempio per i casi di necessità di adeguamenti interni alla sede del Cliente, tubazione in sede cliente ostruita, permessi privati, ecc. In tal caso Telecom Italia procederà alla notifica automatica all'Operatore del motivo della sospensione (la data di inizio della sospensione - SI - sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore). Dal conteggio dei giorni di consegna/variazione sottoposti a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa Utilizzatore Finale o Operatore".

Per contattare il Referente, il tecnico di Telecom Italia adotta la *policy* di seguito descritta.

Il tecnico di Telecom Italia effettua un primo "tentativo di contatto" in un giorno lavorativo nella fascia oraria (08:00-17:00), che consiste nel chiamare in sequenza tutti i recapiti telefonici (fisso e mobile) indicati dall'Operatore nell'ordinativo. Qualora il Tecnico di Telecom Italia riesca a contattare il Referente procede a finalizzare l'appuntamento per l'intervento con quest'ultimo.

Qualora il primo "tentativo di contatto" non vada a buon fine ("cliente irreperibile"), il tecnico di Telecom Italia effettua nella medesima giornata lavorativa un secondo "tentativo di contatto". In caso di successo, procede a finalizzare l'appuntamento con il Referente.

Qualora il tecnico di Telecom Italia non riesca a contattare il Referente al primo tentativo di contatto nel primo giorno lavorativo, Telecom Italia invia all'Operatore una notifica di sospensione per "cliente irreperibile in fase di appuntamento" che, ai fini del calcolo degli SLA, interrompe il conteggio del tempo di *provisioning* a partire dal primo giorno di contatto non riuscito (nota bene: nel caso di recapiti telefonici errati, la gestione è la seguente. Qualora Telecom Italia (o ditta incaricata) non riesca a contattare il cliente finale per l'intervento in quanto i numeri telefonici indicati nell'ordine sono errati/non validi, verrà notificata all'Operatore una sospensione "recapiti telefonici errati – time out KO", grazie alla quale l'Operatore potrà da GUI *on line* interrompere la sospensione entro 5 giorni lavorativi dalla notifica ed inserire recapiti telefonici validi. Telecom Italia provvederà a contattare il cliente finale a tali recapiti validi ed il *provisioning* dell'accesso proseguirà positivamente. Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione, decorsi i 5 giorni lavorativi sarà notificata all'Operatore una causale "KO per time out OLO a seguito recapiti errati" (famiglia E). Nel caso in cui l'Operatore interrompa la sospensione, ma i

recapiti risultino nuovamente errati/non validi, sarà notificata all'Operatore la causale KO con label "recapiti errati/non validi" (famiglia E)).

Telecom Italia continua quindi la campagna di contatto del/dei Referente/i. Nel primo giorno lavorativo il tecnico di Telecom Italia effettua due tentativi di contatto in fasce orarie distinte; qualora il primo contatto vada a buon fine oppure il primo contatto fallisca ma il secondo vada a buon fine, Telecom Italia procede a finalizzare l'appuntamento e viene inviata un'apposita notifica ("appuntamento preso"). Nel caso in cui anche il secondo contatto del primo giorno non vada a buon fine il tecnico di Telecom Italia prosegue con i tentativi di contatto del Referente e nel giorno lavorativo immediatamente seguente effettua un terzo "tentativo di contatto", nella fascia oraria 08:00-17:00 e, qualora ancora irreperibile, un ulteriore quarto tentativo nella medesima giornata lavorativa in fascia oraria differente, oppure nella giornata lavorativa successiva. Qualora il tecnico di Telecom Italia riesca a contattare il Referente al terzo/quarto "tentativo di contatto", procede a concordare l'appuntamento. Qualora il tecnico di Telecom Italia 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 di Telecom Italia riesca a contattare il Referente nei tentativi successivi al primo, ai fini del calcolo degli SLA, termina il periodo di sospensione per cliente irreperibile.

A fronte della notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento", l'Operatore provvede di propria iniziativa a contattare direttamente il proprio cliente finale e può (una sola volta) interrompere la sospensione, da GUI *on line*, entro cinque giorni lavorativi dalla data della notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento". Affinché la sospensione possa essere interrotta, l'Operatore invia a Telecom Italia le seguenti informazioni (campi obbligatori):

- valido recapito di un Cliente/Referente;
- nuova data di disponibilità e relativa fascia oraria.

Inoltre l'Operatore potrà da GUI *on line* inserire nel campo "informazioni utili per Telecom Italia" eventuali informazioni aggiuntive che ritiene possano facilitare il tecnico di Telecom Italia nell'attivazione del servizio presso la sede del cliente finale.

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 trenta giorni solari dal giorno dell'interruzione della sospensione.

Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione, l'ordinativo verrà chiuso (annullamento per cliente irreperibile da Operatore) alla scadenza dei cinque giorni lavorativi calcolati a partire dalla data di notifica di "attesa OLO per cliente irreperibile in fase di appuntamento".

Nel caso in cui l'Operatore interrompa la sospensione, l'ordinativo e la lavorazione tornano in carico a Telecom Italia che procede all'attivazione del servizio nella data e fascia indicata dall'Operatore; nel caso eccezionale in cui sia impossibilitata ad effettuare l'attività nella data indicata dall'Operatore, si ricontatta il Referente.

Ai fini della rilevazione dei tempi di *provisioning* e del calcolo degli SLA il tempo che intercorre tra la data di notifica di "cliente irreperibile in fase di appuntamento" inviata il primo giorno lavorativo di tentativo di contatto e la data di inserimento da GUI *on line* dell'interruzione della sospensione da parte dell'Operatore sono sottratti ai tempi di SLA.

Complessivamente la *Nuova Policy di Contatto* prevede quindi che il Tecnico effettui 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 finale.

Le notifiche di sospensione causa Cliente/Operatore contengono: data di inizio della sospensione, motivazione, data/fascia oraria dell'appuntamento concordato con il cliente finale (ove applicabile), data di chiusura della sospensione (ove applicabile), referenti contattati (ove applicabile).

In caso di sospensione, Telecom Italia permette, una sola volta, l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore che indica che il cliente è nuovamente disponibile per l'intervento avendo risolto i problemi di sua competenza (ad es. nel caso di locali indisponibili, tubazione in sede cliente ostruita), da inviare entro i primi cinque giorni lavorativi successivi a quello della notifica di inizio sospensione causa cliente.

Il tempo di *provisioning* riprende dal giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'interruzione da parte dell'Operatore, qualora la problematica lato cliente finale sia stata effettivamente superata.

Con il NPD2, nel caso in cui il cliente finale rifiuti l'intervento del tecnico, in fase di appuntamento o il cliente finale sia assente in fase di intervento *on field*, l'ordinativo verrà sospeso per cinque giorni lavorativi (a partire dal giorno successivo alla notifica di sospensione) e tale evento sarà notificato all'Operatore. L'Operatore potrà quindi, entro cinque giorni lavorativi interrompere (da GUI *on line*) la sospensione e far riprendere la lavorazione dell'ordine da parte di Telecom Italia. Il tempo di *provisioning* riprende dal giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'interruzione da parte dell'Operatore, qualora il cliente finale accetti effettivamente l'intervento del tecnico o qualora il nuovo recapito inserito dall'Operatore sia effettivamente corretto. Nel caso in cui l'Operatore non interrompa la sospensione dovuta a "cliente finale che rifiuta l'intervento del tecnico" oppure a "cliente finale assente *on field*", l'ordinativo verrà automaticamente annullato ("chiuso KO") alla scadenza dei 5 giorni lavorativi (causa OLO).

L'interruzione della sospensione avente causa "cliente finale che rifiuta l'intervento del tecnico" oppure causa "cliente finale assente *on field*" potrà avvenire, da parte Operatore, al più una volta.

È necessario inoltre tener presente che la sospensione per causa Utilizzatore Finale/Operatore vanifica alcune attività svolte da Telecom Italia prima dell'insorgere della sospensione stessa e che, pertanto, alcune di tali attività dovranno essere ripetute (ad es. è necessario ripianificare l'intervento dei tecnici presso la sede dell'Utilizzatore Finale). Per tener conto di ciò e/o di eventuali attese dovute ad interventi dell'Operatore, nel calcolo del tempo di *provisioning* non è imputabile a Telecom Italia l'intero periodo intercorrente tra la data DRO di inizio attività e la data di inizio sospensione (SI), bensì quello intercorrente tra DRO ed SI', dove SI' è il giorno lavorativo (Lun-Ven) immediatamente precedente alla data di inizio sospensione.

Nel caso più generale il tempo di *provisioning* è quindi calcolato come:

$$\text{Tempo di } \textit{provisioning} = (SI' - DRO/DRO') + (DNI - CI) = (DNI - DRO/DRO') - (CI - SI')$$

La rappresentazione grafica del tempo di *provisioning* sul quale Telecom Italia basa lo SLA è evidenziata con la fascia in grigio nella seguente Figura:

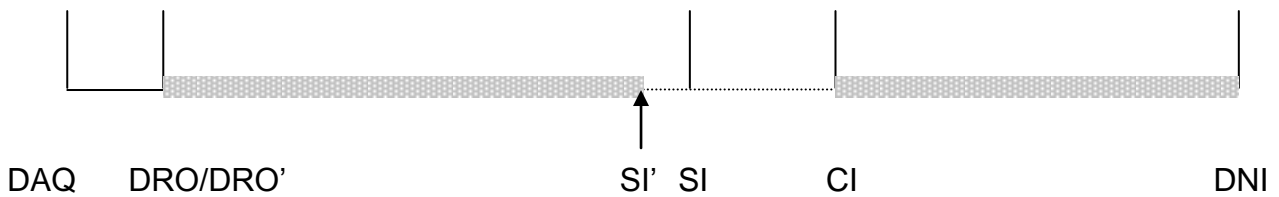


Figura 4: Tempi per il *provisioning* del servizio end-to-end validi ai fini dello SLA

Qualora la/le sospensioni si protraggano complessivamente per oltre trenta giorni e/o l'Operatore non interrompa le sospensioni in maniera efficace Telecom Italia considererà annullato l'ordine.

A titolo di indennizzo dei costi sostenuti, in tali casi l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia un importo corrispondente alla remunerazione di tutti gli "interventi a vuoto" effettuati per le suddette sospensioni causa cliente finale e/o Operatore, secondo il prezzo unitario dell' "intervento a vuoto" riportato nell'Offerta.

Tale trattamento verrà applicato anche ai casi di annullamenti richiesti dall'Operatore stesso prima della data del rilascio (DNI).

Nei casi eccezionali in cui, pur riscontrando sospensioni multiple causa Utilizzatore finale/Operatore, l'ordine non venga annullato, Telecom Italia non garantisce la possibilità di comunicare preventivamente i valori di VPi/VCi lato Kit di Consegna ATM e la data di appuntamento con l'utilizzatore finale. Ai fini dello SLA, le sospensioni multiple causa Cliente/Operatore saranno detratte dal calcolo del tempo di *provisioning*.

2.3.4 Intervento di attivazione presso il Cliente finale previo appuntamento con NPD2

Qualora sia necessario un intervento presso l'Utilizzatore Finale, questo avviene tramite appuntamento e questa situazione verrà trattata come una sospensione con:

- data di inizio sospensione (SI) pari a quella del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore il giorno nel quale Telecom Italia e l'Utilizzatore Finale hanno definito

l'appuntamento (la data di inizio sospensione – SI – sarà posta pari alla data di notifica all'Operatore);

- data di fine sospensione (CI) pari alla data indicata (e notificata) per l'intervento.

Qualora l'Utilizzatore Finale in fase di appuntamento non sia in grado di definire una data di disponibilità per l'intervento, anche questa situazione verrà trattata come una sospensione per causa Utilizzatore Finale con:

- data di inizio sospensione (SI) pari alla data del giorno in cui Telecom Italia notifica all'Operatore tale situazione.

Qualora l'Utilizzatore Finale, una volta fissato l'appuntamento, comunichi uno slittamento temporale, Telecom Italia notificherà all'Operatore la nuova data e pertanto CI sarà rimodulata.

Qualora si presentino ostacoli realizzativi non dipendenti da Telecom Italia (permessi pubblici, cause di forza maggiore, permessi privati, tubazione in sede cliente ostruita, o altri impedimenti) Telecom Italia ne darà evidenza (tramite notifica di sospensione, dettagliata anche nel caso di forza maggiore) all'Operatore. Tali casi saranno trattati come una sospensione (che si aggiunge ad eventuali ulteriori periodi di sospensione Cliente/Operatore) e il periodo intercorrente tra la notifica della sospensione e la rimozione della stessa (di norma coincidente con l'intervento presso l'utilizzatore finale) sarà detratto dal tempo di *provisioning*.

2.3.5 Gestione problematiche *on field*- contatto diretto verso l'operatore con NPD2

Durante la fase di intervento tecnico *on field*, che dovrà avvenire all'interno della fascia oraria fissata con l'appuntamento preso, può accadere che il cliente finale rifiuti l'intervento del Tecnico di Telecom Italia 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 inviato dall'Operatore con indicazione di un numero telefonico che rappresenta un punto di contatto specializzato nella risoluzione delle problematiche *on field*) affinché possa intervenire in tempo reale e risolvere il caso che ricorre tra i due sopra citati.

Il “Quarto referente”, dal momento del contatto con il Tecnico di Telecom Italia, può esercitare la propria azione al fine di superare le criticità verificatesi in fase di intervento *on field* entro un tempo limite di alcuni minuti (10 minuti a partire dal 17 febbraio 2012). Per tutto l'intervallo di tempo suddetto, il Tecnico di Telecom Italia dovrà rimanere in comunicazione telefonica col “Quarto referente”, salvo avviso contrario da parte di quest'ultimo.

Se il “Quarto referente” interviene in modo efficace, a giudizio del Tecnico di Telecom Italia presente *on field*, nella risoluzione della criticità riscontrata *on field* con il cliente, il Tecnico di Telecom Italia procede all'espletamento dell'ordinativo.

Allo scadere del tempo limite sopra citato (o dal momento dell'interruzione dell'attesa, comunicata da parte del “Quarto referente”), nel caso di azione inefficace del “Quarto referente” e se è la prima volta che *on field* si verifica tale casistica, l'ordinativo è messo in sospensione (in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di sospensione con opportuna causale); la seconda volta che *on field* si verifica tale casistica, l'ordine è chiuso negativamente (in tal caso viene inviata all'Operatore una notifica di chiusura dell'ordinativo, con opportuna causale).

In tali casi l'Operatore riconoscerà a Telecom Italia l'importo corrispondente alla remunerazione delle attività svolte invano (interventi a vuoto). Gli importi di cui ai casi precedenti non si applicano qualora il Tecnico di Telecom Italia non si sia presentato all'appuntamento *on field* nella data/fascia oraria concordata con il Referente.

2.3.6 Cessazione del collegamento

Qualora l'Operatore intenda cessare un servizio *bitstream*, questi invierà apposito ordine a Telecom Italia. A partire dal giorno lavorativo (Lun-Ven) successivo a quello del ricevimento, Telecom Italia provvederà a dare seguito alla richiesta ed invierà all'Operatore informativa sull'avvenuta disattivazione (data).

2.3.7 Variazioni dei parametri tecnici dell'accesso con delivery standard e con NPD2

Ogni ordine di variazione dei parametri tecnici dell'accesso secondo quanto previsto dall'Offerta, deve contenere gli identificativi degli accessi da variare. A valle

dell'espletamento della variazione, Telecom Italia darà relativa comunicazione dell'avvenuto espletamento del servizio all'Operatore.

Il NPD2 consente di gestire per le variazioni il codice qualità e il codice delivery.

2.3.8 Variazioni dei parametri dei VC degli accessi con delivery standard e con NPD2

Per la variazione dei parametri dei VC (PCR, MCR, SCR) degli accessi *bitstream*, Telecom Italia informa l'Operatore circa la data e la fascia oraria (di due ore) prevista per la variazione nella quale potrebbe interrompersi il servizio sulla rete di Telecom Italia.

Il NPD2 consente di gestire per tali variazioni il codice qualità e il codice delivery.

2.3.9 Variazioni della velocità degli accessi con delivery standard e con NPD2

Ogni ordine di variazione di velocità del servizio *bitstream* che non richieda interventi di carattere fisico sulla porta, sulla linea o presso la sede del cliente finale, verrà gestito come tale (senza quindi cessazione e nuova attivazione).

Il NPD2 consente di gestire per le variazioni il codice qualità e il codice delivery.

2.3.10 Downgrade dell'accesso ADSL

L'Operatore può richiedere (da GUI *on line*) una variazione della velocità della linea ADSL e dei VC (parametri PCR e MCR) a seguito di un intervento in *assurance* che proponga all'Operatore di effettuare un downgrade dell'accesso ADSL. In questo caso la variazione non comporterà oneri per alcuna delle parti.

2.3.11 Errato provisioning

Il *provisioning* di un accesso viene considerato "errato/incompleto" qualora non abbia mai funzionato (es. mai andato a buon fine un ping, mai navigato, ecc) per cause addebitabili a Telecom Italia, fino alla segnalazione del mancato funzionamento da parte dell'Operatore. La segnalazione dell'Operatore deve avvenire, per il servizio *bitstream* simmetrico/asimmetrico, rispettivamente entro i primi sette giorni lavorativi successivi alla sua consegna (DNI), con apertura di appropriato Trouble Ticket (TT).

Telecom Italia consente all'Operatore di modificare il servizio inizialmente richiesto (es. downgrade) minimizzando il disservizio per l'Utilizzatore Finale, attraverso un apposito ordine di variazione.

2.3.12 Casi particolari: collegamenti non esercibili

A valle della DNI, si possono verificare malfunzionamenti della linea (es. eccessiva attenuazione, incompatibilità elettromagnetica) dovuti a fenomeni non prevedibili in fase di progettazione o dovuti alla dinamica della complessità tecnologica della rete di accesso. Tali eventi sono riscontrabili in fase di esercizio (quando cioè il servizio è attivo) e a seguito della segnalazione di un degrado da parte dell'Operatore. In tal caso, il servizio viene riconfigurato, ove possibile e a cura di Telecom Italia, su una diversa linea fisica mantenendo i medesimi parametri tecnici configurati sulla precedente linea in accesso.

Qualora neanche la suddetta operazione di cambio coppia consenta di eliminare il malfunzionamento, la linea verrà dichiarata non esercibile. In questo caso Telecom Italia richiede all'Operatore di inviare un ordine di cessazione per l'accesso *bitstream*. Tale cessazione non comporterà oneri per alcuna delle parti.

2.3.13 Attivazioni sincronizzate

Su richiesta dell'Operatore è prevista la possibilità, a valle di uno specifico progetto da concordare con Telecom Italia, di effettuare a titolo oneroso un'attivazione sincronizzata relativamente a differenti sedi Cliente.

2.3.14 Attivazioni *bitstream* con Number Portability con delivery standard e con NPD2

Questo tipo di attività potrà essere realizzata solo in caso di migrazione di un accesso già attivo da un Operatore Donating ad uno Recipient ai sensi della delibera 274/07/CONS.

In tali casi la migrazione dell'accesso e dell'eventuale numerazione presente sullo stesso verrà realizzata secondo il processo specifico descritto dalla "Circolare Agcom del 9 aprile 2008: modalità attuative della delibera 274/07/CONS. Passaggio degli utenti finali tra operatori", il conseguente accordo sottoscritto tra gli Operatori e successive integrazioni.

2.3.15 Attivazioni WLR o POTS di Telecom Italia su *bitstream naked*

Nel caso di richiesta di attivazione del servizio WLR o del servizio telefonico POTS di Telecom Italia sulla medesima linea su cui è attivo un servizio *bitstream naked*, Telecom Italia, entro il completamento dell'attivazione richiesta, comunica all'Operatore che usufruisce del servizio *bitstream naked* l'attivazione del servizio telefonico (è incluso il caso in cui l'Operatore *bitstream naked* coincide con l'Operatore WLR).

2.4 Provisioning del servizio interconnessione al DSLAM Ethernet

Il servizio può essere attivato previo Studio di Fattibilità, da richiedere all'Account Manager, nelle centrali dotate di DSLAM Ethernet di Telecom Italia non aperte ai servizi di accesso disaggregato, secondo quanto descritto nell'Offerta.

Nella richiesta di Studio di Fattibilità, l'Operatore chiede di verificare l'esistenza di spazi in termini di subtelai disponibili sul DSLAM Ethernet e/o di spazi per installare e attivare nuovi apparati qualora il DSLAM Ethernet esistente sia già saturo e/o di spazi per installare e attivare lo Switch Ethernet adiacente al DSLAM Ethernet. L'Operatore precisa altresì, nella richiesta di Studio di Fattibilità, tipologia e quantità delle componenti previste nell'Offerta (ad es. schede modem, schede di rete, collegamenti tra permutatore e subtelai) che Telecom Italia approvvigionerà in conto vendita. Tali componenti sono dedicate all'Operatore.

La tipologia/tecnica delle schede da dedicare all'Operatore dovrà essere concordata tra Telecom Italia e l'Operatore in fase progettuale.

Una volta messo in esercizio il DSLAM Ethernet e il cablaggio interno verso l'Operatore, il *provisioning* dei singoli accessi dei clienti finali viene realizzato con tempi e procedure informatiche per l'invio degli ordini di attivazione e di disattivazione analoghi a quelli previsti per i servizi di accesso disaggregato Full Unbundling e Shared Access.

Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet realizzato nella modalità con Switch Ethernet adiacente, le linee di accesso ADSL, la configurazione della VLAN e la porta FE sullo Switch lato Operatore verranno forniti secondo procedure analoghe a quanto descritto per le componenti di servizio relative all'interconnessione al Nodo Parent.

3 PROCESSO DI ASSURANCE

Il processo di *assurance* del servizio *bitstream* prevede da parte di Telecom Italia l'impiego di un sistema informatizzato in grado di tracciare le singole comunicazioni, il referente di Telecom Italia, le causali di guasto individuate e le tempistiche di lavorazione (esempi di stato di avanzamento di un Trouble Ticket: in coda, in carico, in lavorazione rete, in attesa collaudo, etc.) permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA ed il pagamento delle penali associate. Le classificazioni tecniche dei Trouble Ticket configurate sui sistemi di *assurance* di Telecom Italia sono pubblicate su www.wholesale.telecomitalia.com (cfr. news del 1 marzo 2012 su www.wholesale.telecomitalia.com).

3.1 Descrizione del processo di assurance

Il tempo di ripristino del servizio *bitstream* per il Cliente finale di un Operatore è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricezione di un reclamo da parte di Telecom Italia e la data di rimozione di un guasto bloccante (classificato come disservizio causa Telecom Italia in base allo specifico Trouble Ticket), al netto delle sospensioni causa Utilizzatore Finale/Operatore.

Al fine di descrivere con maggiore chiarezza il processo di *assurance* del servizio *bitstream* e, quindi, dei parametri relativi ai Service Level Agreement, è necessario introdurre le seguenti definizioni:

- Data/ora invio reclamo da parte dell'Operatore a Telecom Italia (DIT);
- Data/ora Ricezione Reclamo da parte di Telecom Italia (DRR), pari alla DIT;
- Dispacciamento Trouble Ticket verso le competenti strutture operative (DTT);
- Data/ora rimozione del guasto (DRG);
- Data e ora della notifica di rimozione del guasto al tempo DRG verso l'Operatore (NCG);
- Chiusura del Trouble Ticket (CTT);

- Data/ora d’inizio sospensione causa Utilizzatore Finale (SI), con notifica all’Operatore;
- Data/ora di fine sospensione causa Utilizzatore Finale (CI), con notifica all’Operatore.

Nella seguente Figura è rappresentata la sequenza temporale delle date descritte sopra.

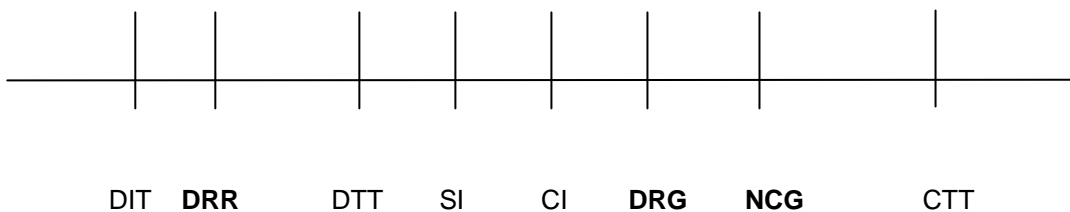


Figura 5: Fasi temporali del processo per il ripristino del servizio

Più precisamente il processo di *assurance* su base reclamo è innescato dall’utilizzatore finale che inoltra il reclamo alla struttura tecnica del suo Operatore (DIR). L’Operatore esegue l’analisi del reclamo con gli strumenti a sua disposizione e, se il reclamo segnalato è di sua competenza (es. malfunzionamento degli apparati di proprietà del Cliente, malfunzionamenti o errori di configurazioni del PC del Cliente Finale, guasto del modem ADSL di sua proprietà, interruzione su rete Operatore, ecc.), opera autonomamente per la risoluzione del problema.

In caso contrario, la struttura tecnica dell’Operatore inoltra il reclamo (DIT) attraverso apertura di un Trouble Ticket da Portale Wholesale (www.wholesale.telecomitalia.com), accedendo all’Area Riservata e, quindi, ad un apposito menu. Il portale Wholesale è accessibile H24.

Il reclamo viene considerato “favorabile” a partire dalla Data di Ricezione del Reclamo (DRR).

Telecom Italia prende in carico la segnalazione ed esegue l’analisi del problema segnalato. Nel caso in cui Telecom Italia accerti che la propria rete è funzionante oppure che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Telecom Italia, si riserva di addebitare all’Operatore un rimborso dei costi sostenuti per l’intervento a vuoto.

Telecom Italia non addebita interventi a vuoto dovuti a diagnosi errate di Telecom Italia effettivamente riscontrate da quest'ultima.

Nel caso in cui l'analisi del problema segnalato confermi la responsabilità Telecom Italia, quest'ultima si adopera per la sua risoluzione avvalendosi delle competenti strutture operative.

Telecom Italia notifica quindi all'Operatore l'esito dell'intervento di ripristino (NCG). La risoluzione del disservizio è concordata e notificata secondo la seguente modalità:

- sul portale wholesale il trouble ticket passa nello stato "in attesa collaudo", visibile all'Operatore;
- contestualmente al passaggio del ticket in "attesa collaudo", il sistema informatico di Telecom Italia preposto a tal fine invia in maniera automatica una e-mail di notifica sia al referente tecnico dell'Operatore che ha generato la segnalazione sia alla struttura tecnica dell'Operatore. Questa e-mail di notifica preciserà anche il tempo entro il quale il TT verrà chiuso (5 ore lavorative), salvo buon fine.

E' cura dell'Operatore comunicare tempestivamente all' Help Desk Portale (e-mail: helpdesk.portaleswn@telecomitalia.it, NV: 800.545416) gli aggiornamenti e-mail dei propri referenti e delle proprie strutture tecniche.

Successivamente alla notifica di "attesa collaudo", l'Operatore ha a sua disposizione un adeguato lasso di tempo per verificare l'effettivo ripristino del servizio (collaudo positivo).

Se durante questo intervallo di tempo, l'Operatore verifica che il disservizio è stato effettivamente risolto e, quindi, non invia un collaudo negativo a Telecom Italia, il ticket viene automaticamente chiuso e viene inviata una e-mail informativa di tale evento all'Operatore. In tal caso:

il tempo di *assurance* è calcolato come: NCG – DRR.

Viceversa, se nell'intervallo di tempo a sua disposizione per il collaudo, l'Operatore rileva che il disservizio non è stato risolto, può rifiutare la chiusura del ticket, procedendo all'inserimento, sempre attraverso il portale wholesale, del collaudo negativo. Tale operazione comporta il ritorno in lavorazione del ticket presso le strutture tecniche di Telecom Italia, dando origine ad una nuova DRG' e NCG'. In tal caso:

il tempo di *assurance* è calcolato come: NCG'-DRR.

Qualora sia richiesto un intervento presso la sede del Cliente Finale, può accadere che l'intervento non sia possibile per motivi imputabili al Cliente medesimo (Cliente irreperibile, attesa avviso Cliente, Cliente assente, locali chiusi, data intervento posticipata dal Cliente, intervento congiunto con l'Operatore ed il Cliente, ecc.); in tal caso Telecom Italia procederà alla notifica in tempo reale da Portale Wholesale della sospensione del processo di ripristino all'Operatore (la data e ora di inizio della sospensione - SI - sarà posta pari alla data e ora di notifica all'Operatore).

Le notifiche di sospensione causa Cliente/Operatore contengono: data e ora di inizio della sospensione, motivazione, data e ora dell'appuntamento fornito dal cliente finale (ove applicabile), data e ora di chiusura della sospensione (ove applicabile).

Nel caso di sospensione per irreperibilità del Cliente Finale, Telecom Italia informa l'Operatore mediante notifica.

In caso di sospensione, Telecom Italia permette l'interruzione di tale sospensione da parte dell'Operatore tramite apposita funzionalità disponibile da Portale Wholesale. In tal caso l'Operatore dovrà contestualmente comunicare un valido recapito alternativo da contattare. Il conteggio del tempo di ripristino riprende come segue:

- se l'interruzione della sospensione avviene tra le 08:00 e le 16:00 dei giorni feriali, allora la data/ora di fine sospensione deve essere rimodulata alla data di interruzione della sospensione + 2 ore solari;
- in altri orari, la data/ora di fine sospensione deve essere rimodulata alla data di interruzione della sospensione + 4 ore solari.

Dal conteggio del tempo di *assurance* sottoposto a SLA sarà escluso il periodo relativo alla "sospensione per causa Cliente finale/Operatore".

Nel caso più generale il tempo di *assurance* è calcolato come:

$$\text{Tempo di } assurance = (SI-DRR) + (NCG-CI) = (NCG-DRR)-(CI-SI).$$

La rappresentazione grafica del tempo di *assurance* per i TT di disservizio sul quale Telecom Italia basa il processo di ripristino è evidenziata con la fascia in grigio nella seguente Figura:

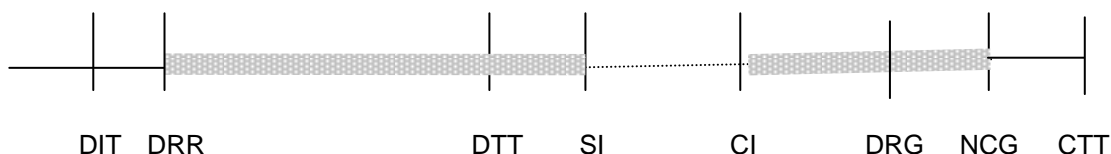


Figura 6: Tempi per il ripristino del servizio end-to-end

A valle della notifica di rimozione del guasto (NCG che riporta la data/ora di ripristino disservizio DRG), il tempo speso dall’Operatore per la verifica della corretta chiusura del TT (in caso di collaudo negativo) si intende escluso dal conteggio del tempo di ripristino, analogamente ai tempi di sospensione per causa Cliente/Operatore.

Le sospensioni per motivi imputabili al Cliente finale/Operatore saranno detratte dal calcolo del tempo di *assurance*.

3.1.1 Modalità di segnalazione dei malfunzionamenti

La segnalazione dei TT avviene su Portale Wholesale disponibile per la ricezione delle segnalazioni H.24. Nel caso in cui l’Operatore riscontri problemi sul Portale (es. indisponibilità momentanea) la modalità alternativa di segnalazione guasti prevede la possibilità di utilizzare un Portale di back-up, il cui indirizzo web è riportato nel documento dal titolo “Mini-Portale Self-Ticketing *Assurance*”, disponibile sul Portale Wholesale.

Per segnalazioni su Kit di Consegna e accessi *bitstream* simmetrici, è altresì possibile utilizzare i punti di contatto (NV ed e-mail) comunicati agli Operatori attraverso il Portale Wholesale.

3.1.2 Intervento a data concordata con appuntamento

Qualora l’Utilizzatore Finale non renda subito disponibile la sede per l’intervento e/o indichi a Telecom Italia una data specifica per l’intervento presso la sua sede, anche questa situazione verrà trattata come una sospensione per causa Cliente con:

- data di rimozione interruzione (CI) pari alla data da lui indicata per l’intervento;

- data di sospensione causa Utilizzatore Finale (SI) pari alla data di notifica di tale dilazione da parte dell'Utilizzatore Finale.

3.1.3 Solleciti o escalation

Per le modalità di inoltro di solleciti o escalation si rimanda al Portale Wholesale www.wholesale.telecomitalia.com.

3.1.4 Stato di avanzamento dei Trouble Ticket

L'applicazione Web consente all'Operatore di acquisire informazioni sullo stato di avanzamento di un TT (esempi di stato: in coda, in carico, in lavorazione, in attesa collaudo, ecc.).

3.1.5 Cause di forza maggiore/danni causati da terzi/località disagiate

La notifica via e-mail di tali eventi all'Operatore sarà circostanziata con appropriata descrizione nelle note di chiusura TT per gli accessi simmetrici o attraverso una comunicazione ad hoc.

3.1.6 Segnalazioni di degrado e richieste di supporto

Si intendono degrading quei particolari casi di *assurance* in cui la funzionalità dell'accesso *bitstream* risulta ancora esistente, anche se fortemente compromessa nelle prestazioni.

Il degrado corrisponde, in generale, al decadimento, nel tempo, delle prestazioni e/o delle condizioni di lavoro di una linea rispetto ad una situazione precedente in cui la stessa linea era stata caratterizzata, eventualmente tramite la misura di una serie di parametri, e dichiarata come funzionante in modo soddisfacente.

In particolare si considerano le seguenti situazioni:

- Degrado dell'accesso (include la linea in rame, le permutate, lo splitter, la scheda DSLAM);
- Degrado del *throughput* dovuto ad insufficiente disponibilità di banda sulla catena di backhaul.

Relativamente agli accessi configurati con profili *rate adaptive*, in fase di attivazione dell'accesso Telecom Italia verifica che le caratteristiche fisiche della linea (lunghezza, attenuazione e tipologia di cavo) siano compatibili con la velocità minima di aggancio prevista dal profilo stesso, stimando il necessario margine di rumore in base al mix di riferimento definito da Agcom. Tale processo consente pertanto, almeno in termini statistici, di avere un'adeguata garanzia che la velocità di aggancio del modem permanga nel tempo ad un valore almeno pari alla suddetta velocità minima prevista dal profilo *rate adaptive*. Fermo restando tale valore minimo, è tuttavia possibile che, in presenza di profili *rate adaptive*, la velocità degradi fisiologicamente rispetto al valore iniziale a causa del normale riempimento del cavo stesso.

Telecom Italia, a fronte di una segnalazione di degrado relativa sia alla componente di accesso che di trasporto, svolge, fatti salvi i casi di oggettivo impedimento comunque debitamente documentati e comunicati per tempo all'Operatore che ha inviato la segnalazione, tutte le attività necessarie alla risoluzione delle criticità riscontrate.

Nei degradi della linea fisica rientrano i malfunzionamenti legati a problematiche riguardanti la linea fisica di accesso.

In questi casi, a fronte della segnalazione di degrado, Telecom Italia verifica la possibilità di risolvere la problematica intervenendo sulla rete d'accesso. Qualora non sia possibile migliorare la qualità del collegamento, Telecom Italia ne dà visibilità all'Operatore che valuta se inviare un ordine di riduzione della velocità della linea (downgrade) o un ordine di cessazione della stessa. Nei rari casi in cui non sia possibile garantire neppure la minima velocità di aggancio prevista dal profilo *rate adaptive*, né rimuovere il degrado mediante la riduzione della velocità, l'accesso viene dichiarato non esercibile e deve essere cessato.

Per questi casi, qualora l'Operatore non chieda la riduzione della velocità dell'accesso (downgrade) oppure non chieda la cessazione della linea non esercibile, eventuali TT di degrado aperti successivamente sulla medesima linea verranno chiusi come "causa Operatore".

Le situazioni di degrado del *throughput* della linea sono considerate imputabili a Telecom Italia qualora il *throughput* della linea risulti sistematicamente inferiore al rapporto tra il valore della banda richiesta dell'Operatore per il VP/VLAN sul quale è configurato l'accesso stesso e la numerosità di accessi presenti sul VP/VLAN.

Nel modello a banda condivisa, a fronte dell'apertura di un *Trouble Ticket* per degrado del *throughput*, si verificheranno i monitoraggi della rete relativi ai giorni precedenti (di norma 5). In ciascun giorno verranno verificate le rilevazioni nella fascia oraria 0-24 (di norma ogni 30 minuti). A seguito delle suddette rilevazioni, la linea cliente verrà riconosciuta come degradata qualora almeno il 20% di dette rilevazioni porti a stimare un *throughput* inferiore al valore della banda MCR del VP divisa per il numero degli accessi attestati al VP.

Nei modello a banda dedicata, si fa riferimento alla banda garantita specificamente richiesta dall'Operatore per il singolo accesso.

Salvo una percentuale contenuta di casi, nei quali la situazione di degrado del *throughput* sia ascrivibile a problematiche strutturalmente non risolubili, Telecom Italia si impegna a risolvere la situazione di degrado.

Nei rari casi nei quali la situazione di degrado sia ascrivibile a problematiche strutturalmente non risolubili Telecom Italia verifica la possibilità di proporre soluzioni alternative (es. migrazione su piattaforma Ethernet) ed in caso positivo informa l'Operatore proponendo la soluzione individuata. Qualora, ai fini della soluzione di una condizione di degrado sulla piattaforma ATM, Telecom Italia proponga la migrazione alla piattaforma Ethernet, i costi di migrazione dell'accesso, di cui all'Offerta di Riferimento *bitstream* 2012 "Listino per il cambio della piattaforma tecnologica da ATM ad Ethernet", non sono posti in capo all'Operatore interconnesso.

Qualora l'Operatore non accetti la proposta oppure non sia stato possibile individuare una soluzione tecnica alternativa per oggettivi problemi tecnici documentati e comunicati all'Operatore, la linea viene dichiarata non esercibile con chiusura del TT.

I degni vanno segnalati in modo appropriato come TT "degrado". Parimenti le richieste di supporto tecnico vanno evidenziate con TT appropriato (cfr. a titolo esemplificativo la seguente Tabella 1).

Tipologia di Richiesta di Assistenza Tecnica	Ambito di applicazione
Richiesta Supporto	- Accessi simmetrici o asimmetrici in errato <i>provisioning</i> ; - Accessi affetti da problematiche particolari che necessitano di approfondimento specialistico.
Segnalazioni di Degrado	- Accessi sui quali si riscontrano performance non in linea

Tipologia di Richiesta di Assistenza Tecnica	Ambito di applicazione
	con quanto contrattualmente previsto; - Accessi parzialmente disserviti.
Segnalazioni di Disservizio	- Guasti bloccanti ovvero collegamenti che risultano in esercizio ma sono disserviti nella totalità dei componenti.

Tabella 1

3.1.7 Monitoraggio risorse di rete

Telecom Italia monitora il livello di traffico nella rete di *backhaul* e di trasporto di secondo livello in modo da garantire la fornitura agli Operatori della banda ATM o della banda Ethernet oggetto di contratto. Laddove i livelli di traffico indichino la presenza di condizioni di saturazione che non consentano di garantire i livelli di servizio contrattualizzati, Telecom Italia adotta le opportune azioni al fine di ripristinare condizioni di esercizio della rete.

Telecom Italia ha messo in esercizio la segnalazione “Semaforo Giallo” per le centrali aperte alla commercializzazione dei servizi ADSL.

La segnalazione “Semaforo Giallo” presente nei file di copertura geografica del servizio *bitstream* indica che la centrale a cui la segnalazione è associata è ancora in grado di garantire il corretto livello di servizio a tutti gli accessi già attivi, nonché di accettare ulteriori ordini di attivazione, ma entro un periodo di due-tre mesi potrebbe esaurire le risorse necessarie per l’attivazione di nuovi clienti (situazione di saturazione). Ai fini dell’inserimento della segnalazione di semaforo giallo si tiene conto del trend di occupazione delle risorse rilevato negli ultimi mesi.

Si tratta di un’avvertenza che, per vari motivi (es. mutamento del trend di occupazione, spostamento clienti su altri impianti) potrebbe anche rientrare spontaneamente, riportando la disponibilità di risorse della centrale in una situazione standard, ovvero una situazione in cui le risorse disponibili siano superiori a quelle necessarie per gestire le richieste di nuovi accessi prevedibili per i successivi tre mesi.

Telecom Italia comunica, per ciascuna centrale a rischio di saturazione (semaforo giallo), il livello percentuale di occupazione delle risorse (porte ATM e/o *backhauling*) che hanno innescato il semaforo giallo, fornendo evidenza della relativa percentuale di riempimento.

Per le centrali sature, Telecom Italia riporta i piani di intervento previsti per la riapertura delle stesse anche ai fini dell'acquisizione di nuovi accessi. Tali piani di intervento possono eventualmente prevedere che i nuovi accessi siano realizzati in tecnologia ethernet.

Per alcune centrali potrebbe non essere previsto alcun intervento di ampliamento, in quanto questo risulterebbe economicamente non remunerativo o non attuabile a causa dell'End of Sales dichiarato dai vendor di tecnologia ATM. Una situazione di questo tipo si verifica di norma per le centrali servite da mini-DSLAM e per le centrali nelle quali è disponibile anche la tecnologia Ethernet.

3.2 *Gestione unificata guasti per differenti sedi Cliente*

Su richiesta dell'Operatore è prevista la possibilità, a valle di uno specifico progetto da concordare tra le Parti, di effettuare a titolo oneroso una gestione unificata dei guasti relativamente a differenti sedi-Cliente.

3.3 *Procedure di manutenzione su base reattiva per il servizio di interconnessione all'apparato DSLAM Ethernet*

Telecom Italia provvede alla manutenzione correttiva della partizione DSLAM Ethernet dedicata all'Operatore su segnalazione di quest'ultimo che invia, tramite fax oppure via Portale Wholesale, la segnalazione del malfunzionamento.

Telecom Italia espleta essenzialmente attività di manutenzione correttiva in termini di:

- sostituzione di schede guaste;
- reset manuale della scheda.

L'Operatore ha cura di fornire supporto specialistico ai tecnici di Telecom Italia per gli interventi di manutenzione da effettuare a cura Telecom Italia.

Sulla base della segnalazione ricevuta, Telecom Italia esegue l'operazione richiesta e ne dà riscontro all'Operatore (via file o via e-mail), ma non garantisce il ripristino del servizio al Cliente finale qualora l'Operatore non abbia correttamente diagnosticato il guasto.

La gestione del servizio e degli apparati è cura dell'Operatore che effettua la diagnosi sui malfunzionamenti, invia le segnalazioni alle strutture competenti di Telecom Italia e verifica la corretta risoluzione del malfunzionamento.

L'Operatore dovrà precisare in ogni richiesta di sostituzione schede se:

- gestisce le scorte per proprio conto e le fa recapitare al personale Telecom Italia;
- usufruisce di spazi di centrale per lo stoccaggio delle scorte cui il personale Telecom Italia può fare riferimento. Qualora la custodia delle unità di scorta avvenga nei locali Telecom Italia, queste ultime dovranno essere rese disponibili sul sito in spazi che verranno dedicati alla loro custodia. La gestione del magazzino delle scorte, inclusa la fornitura dell'armadio, è di completa responsabilità dell'Operatore che ne stabilisce il livello e la movimentazione. Telecom Italia non è responsabile per la mancata esecuzione dell'attività richiesta per indisponibilità delle schede di scorta.

L'Operatore provvede direttamente al ritiro delle piastre guaste.

In alternativa al servizio di manutenzione, l'Operatore potrà richiedere un servizio di accompagnamento secondo le medesime modalità previste dall'offerta di collocazione.

In particolare l'Operatore che chiede l'intervento, dovrà fornire nelle note di diagnosi a Telecom Italia, le informazioni esaustive e corrette relative alla specifica posizione e componente del subtelaio dedicato (modellizzato a cura Operatore) sulle quali il tecnico Telecom Italia dovrà intervenire. Nel caso di interconnessione al DSLAM Ethernet realizzato nella modalità con Switch Ethernet adiacente, il servizio di assistenza tecnica per le linee di accesso ADSL, la VLAN e la porta FE sullo Switch lato Operatore verrà erogato secondo procedure analoghe a quanto già descritto per le componenti di servizio di cui all'interconnessione al Nodo Parent.

Eventuali ulteriori esigenze potranno essere negoziate a livello contrattuale su base progetto.

4 FATTURAZIONE

Telecom Italia fattura all'Operatore le condizioni economiche previste dall'Offerta.

4.1 Fatturazione unificata per differenti sedi Cliente

Su richiesta dell'Operatore è prevista la possibilità, a valle di uno specifico progetto da concordare tra le Parti, di effettuare a titolo oneroso una gestione unificata della fatturazione relativamente a differenti sedi-Cliente.

ALLEGATO 1: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY *BITSTREAM ATM*

Spett. Telecom Italia S.p.A.
Via di Val Cannuta n. 182
00166 – Roma

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery fase 2 (NPD2) per il servizio *Bitstream* ATM con interconnessione al Nodo Parent/Distant

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 *bitstream* di accesso a banda larga all'ingrosso (Mercato n. 5 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE);
- c) (nel seguito indicato anche come "il Cliente") 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) Il Cliente ha sottoscritto il contratto *Bitstream* ATM con interconnessione al Nodo Parent/Distant 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 "(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 30 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.2 denominato "Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.12", pubblicato sul portale www.wholesale.telecomitalia.com. Detto documento descrive una modalità innovativa di fornitura dei servizi di accesso *bitstream*;

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 2009 per servizi *bitstream* e relativi servizi accessori nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) emettendo a tal fine, in data 23 ottobre 2009, il documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2009 Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (consultabile sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery fase 2 per i servizi *bitstream* descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori – anno 2012” (nel seguito Manuale delle Procedure).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD fase 2 sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nel Manuale delle Procedure di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo standard di *provisioning* descritto nello stesso Manuale delle Procedure.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD fase 2 inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo standard di *provisioning* descritto nel Manuale delle Procedure vigente alla data di richiesta ripristino.

Telecom Italia informerà il Cliente tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al NPD fase 2”.

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si applica quanto previsto dal contratto riportato al punto d) in premessa.

Distinti saluti

Per il Cliente

ALLEGATO 2: FACSIMILE DEL MODULO DI RICHIESTA DI ADESIONE AL NUOVO PROCESSO DI DELIVERY *BITSTREAM ETHERNET*

Spett. Telecom Italia S.p.A.
Via di Val Cannuta n. 182
00166 – Roma

Oggetto: Richiesta di adesione al Nuovo Processo di Delivery fase 2 (NPD2) per il servizio *Bitstream* Ethernet con interconnessione al Nodo Parent/Distant

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 *bitstream* di accesso a banda larga all'ingrosso (Mercato n. 5 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE);
- c) (nel seguito indicato anche come "il Cliente") 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) Il Cliente ha sottoscritto il contratto *Bitstream* Ethernet con interconnessione al Nodo Parent/Distant 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 "(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 30 marzo 2009, il documento progettuale Impegno 1.16.2 denominato "Nuovo Processo di Delivery dei Servizi SPM del mercato n.12", pubblicato sul portale www.wholesale.telecomitalia.com. Detto documento descrive una modalità innovativa di fornitura dei servizi di accesso *bitstream*;

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 2009 per servizi *bitstream* e relativi servizi accessori nella misura necessaria a tener conto del Nuovo Processo di Delivery sopra descritto (nel seguito NPD) emettendo a tal fine, in data 23 ottobre 2009, il documento “Addendum - Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2009 Servizi *bitstream* e relativi servizi accessori - Nuovo Processo di Delivery (NPD)” (consultabile sul sito internet www.wholesale.telecomitalia.com).

Tutto ciò premesso

Il Cliente, con la firma della presente, chiede di aderire dal giorno al Nuovo Processo di Delivery fase 2 per i servizi *bitstream* descritto nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: servizi *bitstream* e relativi servizi accessori – anno 2012” (nel seguito Manuale delle Procedure).

Resta inteso che a partire dalla data di adesione al NPD fase 2 sopra riportata, gli ordini inviati dal Cliente saranno lavorati secondo quanto previsto nel Manuale delle Procedure di volta in volta vigente, non applicandosi più l’altro processo standard di *provisioning* descritto nello stesso Manuale delle Procedure.

Il Cliente potrà recedere in qualunque momento dall’adesione al NPD fase 2 inviando una raccomandata al punto di contatto commerciale per i rapporti con Telecom Italia con un preavviso di almeno giorni rispetto alla data in cui viene richiesto il ripristino dell’altro processo standard di *provisioning* descritto nel Manuale delle Procedure vigente alla data di richiesta ripristino.

Telecom Italia informerà il Cliente tramite il punto di contatto commerciale, dell’avvenuta disabilitazione o abilitazione sui propri sistemi informatici del profilo “Cliente aderente al NPD fase 2”.

Per quanto non espressamente previsto dal presente documento, si applica quanto previsto dal contratto riportato al punto d) in premessa.

Distinti saluti

Per il Cliente