

# **Service Level Agreement di Telecom Italia 2013**

## **Servizio di Accesso NGAN**

***End to End***

**(Mercato 4)**

***(sottoposta ad AGCom per approvazione)***

**6 maggio 2013**

# INDICE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>SCOPO</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>SLA DI PROVISIONING</b> .....                           | <b>5</b>  |
| 2.1      | <b>SLA DI PROVISIONING PER STUDIO DI FATTIBILITÀ</b> ..... | <b>6</b>  |
| 2.2      | <b>SLA DI PROVISIONING PER END TO END</b> .....            | <b>7</b>  |
| 2.3      | <b>PENALI</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>3</b> | <b>SLA DI ASSURANCE</b> .....                              | <b>9</b>  |
| 3.1      | <b>SLA DI ASSURANCE PER END TO END</b> .....               | <b>10</b> |
| 3.2      | <b>PENALI</b> .....  | <b>11</b> |

# Service Level Agreement di Telecom Italia 2013

## Servizio di Accesso NGAN

### *End to End*

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 3 "Disposizioni finali", comma 1, della Delibera 15/13/CIR, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei Servizi di Accesso alle reti NGAN (Next Generation Access Network) appartenenti al Mercato 4 della Raccomandazione della Commissione Europea n. 2007/879/CE.

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

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

- "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2013: Servizio di Accesso NGAN "*End to End*" (Mercato 4) – 6 maggio 2013", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio;
- "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2013: Servizio di Accesso NGAN "*End to End*" (Mercato 4) – 6 maggio 2013", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta e fornitura del servizio.

## 1 SCOPO

Il presente documento definisce i Service Level Agreement (SLA), differenziati in SLA base e *premium*, contenenti i tempi di *provisioning* e *assurance* per il servizio di Accesso NGAN “*End to End*” (Mercato 4) e gli standard di qualità adottati, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente e in particolare:

- Delibera AGCom n. 1/12/CONS del 11 gennaio 2012, recante “Individuazione degli obblighi regolamentari relativi ai servizi di accesso alle reti di nuova generazione”;
- Delibera AGCom n. 15/13/CIR del 27 marzo 2013, recante “Approvazione dell’Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l’anno 2012 relativa al servizio di accesso NGAN *End to End* (Mercato 4)”.

La normativa di riferimento, comunitaria e nazionale, è riportata nel suo complesso nel Cap. 1 del documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2013: Servizio di Accesso NGAN “*End to End*” (Mercato 4)”.

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

Gli SLA relativi ai servizi di Colocazione sono riportati nel documento “Service Level Agreement di Telecom Italia” vigente nell’ambito della corrispondente Offerta di Riferimento.

## 2 SLA DI *PROVISIONING*

Il *provisioning* dei servizi di accesso NGAN si basa sulla predisposizione da parte di Telecom Italia di un processo in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività richieste, permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA e l'eventuale valorizzazione delle penali associate.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA. Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati; a tal fine Telecom Italia permette agli Operatori di verificare il rispetto degli SLA per 18 mesi, a partire dalla fine di ciascun anno solare, tenendo traccia delle informazioni necessarie dettagliate. Al termine dei 18 mesi, la verifica del rispetto degli SLA e la verifica di congruenza dei dati non saranno possibili.

Telecom Italia non applica alcun termine di decadenza alla possibilità di esercizio da parte degli Operatori del diritto di richiesta della corresponsione delle penali, purché la verifica congiunta delle stesse avvenga entro 18 mesi dalla chiusura di ciascun anno solare di riferimento.

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

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi:

1. cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale/sede consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con

meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in “località disagiata”, in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);

4. causa del cliente finale e/o dell’Operatore;

pertanto tali tempi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA e/o modalità differenti di fornitura sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto. Pertanto, in questi casi non si applicano gli SLA riportati nel presente documento.

Gli SLA si calcolano sugli ordinativi espletati chiusi entro il periodo di riferimento.

Di seguito si riportano gli SLA di *Provisioning* per il seguente servizio presente nel documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2013: Servizio di Accesso NGAN”:

- *Accesso End to End*

e dei relativi servizi accessori.

Telecom Italia garantisce i tempi di *Provisioning* riportati nel presente documento purché siano soddisfatti i prerequisiti per la richiesta della fornitura dei servizi indicati nel documento “Manuale delle procedure di Telecom Italia 2013: Servizio di Accesso NGAN “*End to End*””.

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

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest’ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Il punto di contatto per le richieste di assistenza è il Portale Wholesale - Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

## **2.1 SLA di Provisioning per Studio di Fattibilità**

Le richieste di Studio di Fattibilità sono prese in carico da Telecom Italia nell’orario 08:00-16:30 Lun-Ven, esclusi festivi; le richieste inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

Telecom Italia  
Tutti i diritti riservati

Per lo Studio di Fattibilità è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

**Tabella 1: SLA di *provisioning* per Studio di Fattibilità**

|                             | <b>Tempo massimo di <i>provisioning</i></b>       |
|-----------------------------|---|
| Studio di Fattibilità (SdF) | entro 20 giorni lavorativi<br>(nel 100% dei casi) |

Ai fini della consuntivazione dello SLA, il *provisioning* dello SdF si intende a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della richiesta dello SdF e si considera terminato con l'invio all'Operatore dell'esito dello SdF.

## **2.2 SLA di Provisioning per End to End**

Per la fornitura del servizio di accesso al Segmento di Terminazione in Fibra Ottica è previsto lo SLA di *provisioning* riportato nella seguente Tabella:

**Tabella 2: SLA di *provisioning* per End to End**

|   | <b>Tempo massimo di <i>provisioning</i></b>       |
|---|---|
| <i>End to End</i> su Linea Non Attiva con PTO e/o PTE da realizzare | entro 45 giorni lavorativi<br>(nell'80% dei casi) |
| <i>End to End</i> su Linea Non Attiva con PTO e/o PTE esistente     | entro 35 giorni lavorativi<br>(nell'80% dei casi) |
| <i>End to End</i> su Linea Attiva                                   | entro 8 giorni lavorativi<br>(nel 80% dei casi)   |

Il tempo specificato per il *provisioning* del servizio decorre dal primo giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine dell'Operatore richiedente il servizio.

Nel caso di *End to End* su Linea Non Attiva lo SLA di *provisioning* deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione in edifici di infrastrutture di risalita verticale e/o apparecchiature senza opere speciali. La mancata disponibilità del Cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto concordato con l'Operatore.

Nel caso di *End to End* su Linea Attiva lo SLA di *provisioning* deve essere considerato al netto di cause di forza maggiore e superamento della capacità produttiva.

## 2.3 Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nei parr. 2.1 e 2.2, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali riportate nelle seguenti Tabelle.

Ai fini del riconoscimento della penale, lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

**Tabella 3: Penale per i ritardi nel *provisioning* dello Studio di Fattibilità (SdF)**

|  |
|--|
| Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i><br>dello Studio di Fattibilità (SdF)  |
| 2,5% del contributo<br>"Studio di Fattibilità (SdF) per <i>End to End</i> - Linea Non Attiva"<br>al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso |

La penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso *End to End* è calcolata secondo la seguente Tabella:

**Tabella 4: Penale per i ritardi nel *provisioning* del servizio di accesso *End to End***

|   |
|---|
| Penale per i ritardi nel <i>provisioning</i><br>del servizio di accesso <i>End to End</i> |
| 5,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo<br>fino ad un massimo di 100,00 Euro      |



### 3 SLA DI ASSURANCE

L'*assurance* dei servizi di accesso NGAN si basa sulla predisposizione da parte di Telecom Italia di un processo in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività di ripristino, permettendo agli Operatori di verificare il rispetto dello SLA e l'eventuale valorizzazione delle penali associate.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo la chiusura di ciascun anno solare di riferimento e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA. Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

Telecom Italia offre la possibilità di aderire ad offerte per l' *Assurance* con tempi di ripristino ridotti (SLA *Premium*) rispetto a quelli standard riportati nel presente documento. In relazione alla specificità delle diverse esigenze, Telecom Italia concorda di volta in volta con gli Operatori le condizioni di applicazione dei suddetti SLA *Premium*.

Dal tempo di SLA vanno escluse le sospensioni per i casi:

1. cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede cliente finale/sede consegna del servizio situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate, ecc.) e/o situato in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia, ecc.);
4. causa del cliente finale e/o dell'Operatore;

pertanto tali tempi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Qualora dal tempo di SLA di *Assurance* dovessero essere escluse le sospensioni per "cause di forza maggiore" e/o "danni causati da terzi" ed ai fini di una maggiore

trasparenza, Telecom Italia indica le informazioni di dettaglio relative alle suddette cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi.

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA e/o modalità differenti di fornitura sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto. Pertanto, in questi casi non si applicano gli SLA riportati nel presente documento.

Gli SLA si calcolano sui Trouble Ticket chiusi entro il periodo di riferimento.

Di seguito si riportano gli SLA di *Assurance* per il seguente servizio presente nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2013: Servizio di Accesso NGAN":

- *Accesso End to End*

e dei relativi servizi accessori.

Nelle attività di *assurance* non devono essere fatte ricadere tutte le eventuali attività di post *provisioning*, ovvero le attività che vengono effettuate al fine di garantire la corretta attivazione dei servizi.

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

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento al canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Il punto di contatto per le richieste di assistenza è il Portale Wholesale - Centro Nazionale di Assistenza Tecnica.

### **3.1 SLA di Assurance per End to End**

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su collegamento *End to End* di Telecom Italia.

L'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) può avvenire h 24 7 giorni su 7. Ai fini della consuntivazione dello SLA la presa in carico delle richieste di intervento è Lunedì-Venerdì 08:00-16:30 (escluso festivi).

La segnalazione del guasto (*Trouble Ticket*) deve essere comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica che è a carico dell'Operatore. Telecom Italia

interviene su segnalazione dell'Operatore solo se il punto di guasto ricade sulla porzione di rete di Telecom Italia.

Lo SLA di *assurance* relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso *End to End* è il seguente:

**Tabella 5: SLA di *assurance* per *End to End***

| <b>Tempo di ripristino</b>                                     | <b>SLA</b> |      |
|--|------------|------|
| Entro il giorno lavorativo successivo della segnalazione       | Lun-Ven    | 70%  |
| Entro il terzo giorno lavorativo successivo alla segnalazione  | Lun-Ven    | 95%  |
| Entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione | Lun-Ven    | 100% |

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale l'invio della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sull'*End to End* e come momento finale la chiusura del *Trouble Ticket*. Tale calcolo terrà conto dell'eventuale periodo di sospensione dell'intervento dovuto alla ricerca, da parte di Telecom Italia, dell'esatta localizzazione del punto di guasto in caso essa sia discordante da quella comunicata dall'Operatore.

### **3.2 Penali**

La penale per i ritardi nell'*assurance* del servizio di accesso *End to End* è calcolata secondo la seguente Tabella:

**Tabella 6: Penale per i ritardi nell'*assurance* del servizio di accesso *End to End***

|  |
|--|
| Penale per i ritardi nell' <i>assurance</i><br>del servizio di accesso <i>End to End</i> |
| 5,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo<br>fino ad un massimo di 100,00 Euro     |