

SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO
ALL'INGROSSO ALLE RETI E SOTTORETI
METALLICHE DI
TELECOM ITALIA 2014
(MERCATO 4)

(sottoposta ad AGCom per approvazione)

31 OTTOBRE 2013

INDICE

1. SCOPO	3
2. ACRONIMI	5
3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	6
3.1. SLA DI ATTIVAZIONE	7
3.2. SLA - RIFIUTI ED ESPLETAMENTI	8
3.3. PENALI - PROVISIONING	9
3.4. PENALI – RIFIUTI ED ESPLETAMENTI	11
3.5. PENALI – TRASFORMAZIONE DA ULL VIRTUALE A ULL FISICO	12
4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	13
4.1. SLA ASSURANCE	13
4.2. SLA ASSURANCE - DEGRADI	15
4.3. SLA ASSURANCE – RIPETIZIONI.....	15
4.4. PENALI.....	16
4.4.1. Penali SLA Plus Assurance	18
4.5. DISPONIBILITA' CANALE NUMERICO	20

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di elencare i Service Level Agreement (SLA) applicati da Telecom Italia nell'ambito dei processi di provisioning e assurance dei seguenti servizi:

1. Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica (c.d. full unbundling o Full ULL);
2. Servizio di unbundling dati (c.d. ULL dati);
3. Servizio di unbundling virtuale (c.d. VULL);
4. Servizio di canale numerico;
5. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale metallica (c.d. sub loop);
6. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale metallica (c.d. shared access);
7. Servizio di prolungamento dell'accesso in fibra ottica.

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 dopo l'approvazione definitiva dell'OR da parte dell'Autorità, 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. 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.

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.

Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori SLA sulla base di eventuali specifiche esigenze degli Operatori da concordare su base progetto. Qualora l'Operatore richieda a Telecom Italia di utilizzare modalità specifiche per le attività di provisioning e/o assurance

dei servizi di accesso disaggregato (ad es. utilizzo di system unico), dovrà concordarne i livelli di servizio che sostituiscono quelli standard e le relative modalità di rilevazione.

Gli SLA di Provisioning ed Assurance dei servizi inclusi nell'“Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2014 per i servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche” si basano su attività lavorative svolte da Telecom Italia nell'orario 8-16 (Lunedì – Venerdì esclusi i festivi), salvo ove diversamente indicato.

Tutte le condizioni economiche relative ai servizi offerti nel presente documento sono al netto dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

2. ACRONIMI

DAC	Data di Attesa Consegna
DES	Data di Espletamento
Full ULL	Servizio di accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica
LA	Linea Attiva
LNA	Linea Non Attiva
OLO	Other Licensed Operator
SLA	Service Level Agreement
TI	Telecom Italia
ULL	Unbundling del Local Loop
ULL dati	Servizio di unbundling dati
VULL	Servizio di unbundling virtuale

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

I Service Level Agreement per l'attivazione dei servizi di accesso disaggregato sono calcolati prendendo a riferimento la Data di Attesa Consegna (DAC) indicata dall'Operatore, compatibile con i tempi minimi di seguito definiti, fatte salve eventuali rimodulazioni non imputabili a Telecom Italia che intervengono nella lavorazione della richiesta.

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

Al fine della determinazione dei tempi di attivazione, i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla Data di Ricezione dell'Ordine, intesa come il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione dell'ordinativo inviato dall'Operatore.

Nel caso di passaggio di un cliente finale tra Operatori, i termini di fornitura dei servizi sono quelli previsti per l'attivazione del servizio richiesto dall'Operatore Recipient.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi di provisioning non si applicano qualora il mancato rispetto sia dovuto a:

- 1 causa di terzi o di forza maggiore;
- 2 Operatore e/o cliente finale;
- 3 mancato rilascio di permessi da enti pubblici o privati;
- 4 indisponibilità di risorse in rete di accesso.

Nei casi di cui al punto 1, Telecom Italia si impegna a fornire il servizio nel minor tempo possibile (*best effort*).

3.1. SLA di attivazione

Di seguito si riportano gli SLA per l'attivazione dei servizi di accesso disaggregato.

Tabella 1 SLA di attivazione per servizi Full ULL, ULL dati, VULL su Linea Attiva, Shared Access e Cambio coppia al permutatore

Servizio	SLA
Coppia attiva ¹	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casiEntro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi: con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi
Coppia non attiva ²	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 5 gg lavorativi

Lo Shared Access è offerto solo su coppia attiva.

Per Full ULL e ULL dati, gli SLA valgono sia con Number Portability sia senza.

Tabella 2 SLA di attivazione per servizio di Sub Loop

Servizio	SLA
Coppia attiva ¹	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casiEntro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi: con DAC minima pari a DRO + 7 gg lavorativi
Coppia non attiva ²	<ul style="list-style-type: none">Entro DAC nel 95% dei casi:Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 7 gg lavorativi

Per il Sub Loop, gli SLA valgono sia con Number Portability sia senza, nonché per il caso di due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

Tabella 3 SLA di attivazione per servizio di VULL su Linea Non Attiva

Servizio	SLA
Unbundling Virtuale su Linea Non Attiva	Tempi previsti nelle Tabelle 1 e 2 dell'Offerta di Riferimento 2014 del servizio Wholesale Line Rental per gli ordinativi standard

¹ Nel caso di linea attiva lo SLA deve essere considerato al netto di cause di forza maggiore e superamento della capacità produttiva.

² Nel caso di linea non attiva lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali. La mancata disponibilità del cliente finale è causa o di chiusura o di sospensione dell'ordine secondo quanto descritto nel documento "Manuale delle procedure".

Tabella 4: SLA di attivazione per servizio di Canale Numerico

Servizio	SLA
Canale numerico	<ul style="list-style-type: none"> Entro DAC nel 95% dei casi: Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 11 gg lavorativi

Tabella 5: SLA Provisioning Servizio di Prolungamento dell'Accesso in fibra ottica

Servizio	SLA
Servizio di prolungamento su fibra ottica	<ul style="list-style-type: none"> Entro DAC nel 95% dei casi: Entro DAC +3 gg lavorativi nel 100% dei casi con DAC minima pari a DRO + 11 giorni lavorativi

3.2. SLA - Rifiuti ed Espletamenti

Di seguito si riportano gli SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti e di espletamento dell'ordine di attivazione del servizio di accesso completamente disaggregato su Linea non attiva, di Unbundling dati su linea non attiva e di Unbundling Virtuale su Linea non attiva.

Tabella 6: SLA relativi all'invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: <ul style="list-style-type: none"> ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ Unbundling dati su Linea non attiva ➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva 	<i>Rifiuti prima della validazione dell'ordine:</i> <ul style="list-style-type: none"> Entro DRO+1 nel 100% dei casi <i>Rifiuti post validazione dell'ordine:</i> <ul style="list-style-type: none"> Entro DAC nel 100% dei casi con DAC eventualmente rimodulata

I “*Rifiuti prima della validazione dell'ordine*” sono quelli prodotti durante le “verifiche formali contrattuali” secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCom del 9 aprile 2008. Superate con esito positivo le verifiche formali contrattuali, l'ordine è validato e Telecom Italia invia all'OLO al tempo t_2 la “notifica di acquisizione”.

I “*Rifiuti post validazione dell'ordine*” sono quelli prodotti dopo l'invio di Telecom Italia all'OLO al tempo t_2 della notifica di acquisizione durante le “verifiche tecniche e gestionali” e in fase di “provisioning” secondo lo schema di pag. 5 dell'Allegato 1 della Circolare AGCom del 9 aprile 2008. Dai rifiuti notificati post validazione che possono andare fuori SLA devono essere esclusi quei rifiuti effettuati a seguito di assenza di attività in capo agli Operatori che hanno richiesto il servizio. E' questo il caso di OL sospesi in attesa di attività in capo all'OLO che vengono chiusi per Annullamento dell'OLO o per scadenza dei tempi di sospensione in assenza di intervento dell'Operatore. Questi KO sono identificabili dalle seguenti causali:

- KO per Cliente irreperibile in fase di appuntamento;
- KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI in fase di appuntamento;
- KO per Cliente rifiuta l'intervento tecnico di TI *on field*;

- KO per Cliente irreperibile *on field*;
- KO per Recapiti Telefonici Cliente errati;
- KO per Cliente irreperibile in fase di appuntamento;
- KO per Canalina ostruita o inidonea;
- KO per mancanza permessi pubblici/privati.

Tabella 7: SLA relativi all'invio della notifica di espletamento di un ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ Unbundling dati su Linea non attiva ➤ Unbundling Virtuale su Linea non attiva	Entro il giorno solare successivo alla data di effettivo espletamento nel 100% dei casi

3.3. Penali - Provisioning

In coerenza con quanto disposto al comma 11 dell'art. 39 della Delibera 4/06/CONS, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate per i servizi di accesso disaggregato che sono calcolate, consuntivate e valorizzate su base anno solare.

Le penali sono valorizzate calcolando i giorni di ritardo nell'attivazione del servizio richiesto rispetto alla DAC per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 95% entro DAC e i giorni di ritardo nell'attivazione del servizio richiesto rispetto alla DAC +3gg lavorativi per la quota di ordini che non rispettano la soglia del 100% al netto di quelli già in penale per il mancato rispetto della prima soglia.

Nel caso di cambio coppia al permutatore le penali applicate sono pari ad un terzo di quelle relative al servizio per il quale è richiesto il cambio coppia.

Tabella 8: Penali Servizio di Shared Access, ULL e VULL

Servizio	Penale
Shared Access	5 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro
ULL, VULL	50% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per determinare le richieste in SLA e quelle fuori SLA per tutti i collegamenti si confronta il ritardo di fornitura (differenza in giorni lavorativi tra la DAC e la DES), con i tempi obiettivo fissati dallo SLA. Le richieste fuori SLA, nel caso di soglia inferiore al 100%, sono al netto di quelle in franchigia individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione. Le richieste che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 9: Esempio calcolo penali

Totale collegamenti espletati	SLA	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	95%	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150

Totale collegamenti espletati	SLA	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	100%	In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100 (*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i collegamenti in penale della fascia precedente

3.4. Penali – Rifiuti ed Espletamenti

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di notifica di rifiuto dell'ordine, riportati nella Tabella 5, Telecom Italia riconosce all'operatore le penali definite nella Tabella seguente.

Tabella 10: Penali relative ai ritardi di invio delle notifiche dei rifiuti dell'ordine di attivazione di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ di Unbundling dati su Linea non attiva ➤ di Unbundling Virtuale su Linea non attiva	Rifiuti prima della validazione dell'ordine: • 1 Euro per ogni giorno solare di ritardo Rifiuti post validazione dell'ordine: • 1 Euro per ogni giorno solare di ritardo

Nel caso di ritardo rispetto ai tempi di invio della notifica di espletamento dell'ordine, riportati nella Tabella 6, Telecom Italia riconosce all'Operatore le penali le penali definite nella Tabella seguente.

Tabella 11: Penali relative ai ritardi di invio delle notifica di espletamento dell'ordine di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA

Servizio	SLA
Servizio di: ➤ accesso completamente disaggregato alla rete locale metallica su Linea non attiva ➤ di Unbundling dati su Linea non attiva ➤ di Unbundling Virtuale su Linea non attiva	1 Euro per ogni giorno solare di ritardo

Telecom Italia riconosce una penale in caso di ordini di attivazione del servizio di Full ULL su LNA, di ULL dati su LNA e di VULL su LNA *scartati ingiustificatamente*.

Gli ordini *scartati ingiustificatamente* sono quelli seguiti da ordini uguali nei contenuti ai precedenti scartati (ad eccezione dei campi data e codice ordine) che sono stati successivamente espletati con esito positivo da Telecom Italia.

Non rientrano nel calcolo delle penali sugli ordini *scartati ingiustificatamente* i rifiuti dovuti a motivazioni diverse da quelle contestate, a cause cliente e a cause non dipendenti da Telecom Italia (quali ad es. le cause di forza maggiore).

In caso di rifiuto di un ordinativo l'Operatore, qualora ritenga che l'ordine sia scartato ingiustificatamente, invia una segnalazione specifica a Telecom Italia tramite i consueti canali di assistenza per il provisioning, accompagnata dalla risottomissione dell'ordine. La segnalazione sulla non correttezza del rifiuto deve riportare il riferimento dell'ordine scartato e la motivazione per cui si ritiene ingiustificato il rifiuto di Telecom Italia. Telecom Italia, a titolo di ristoro dei costi sostenuti per la verifica di segnalazioni erronee degli OLO, applicherà un importo pari a 56,05 Euro per ogni KO legittimo che l'Operatore ha invece segnalato come erroneo.

Telecom Italia entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione specifica, comunica all'operatore l'esito delle verifiche svolte.

Successivamente, l'Operatore potrà chiedere, secondo le consuete modalità di fatturazione, le penali per *ordini scartati ingiustificatamente* per un importo pari a 5,98 Euro per ciascun giorno solare di ritardo a far data dalla segnalazione specifica di ciascun ordine *scartato ingiustificatamente* fino alla data di acquisizione dello stesso ordine espletato positivamente, al netto dei tempi in capo all'operatore per la risottomissione dell'ordinativo.

3.5. Penali – Trasformazione da ULL virtuale a ULL fisico

L'Operatore dovrà completare le attività di migrazione delle linee attivate in modalità ULL virtuale ad ULL fisico entro 90 giorni solari dalla data di consegna di tutte le risorse di co-locazione necessarie al passaggio all'unbundling fisico. Trascorso tale termine, Telecom Italia continuerà a garantire il servizio di ULL virtuale ed applicherà, oltre al canone ULL virtuale, una penale progressiva in capo all'Operatore per le linee che non sono passate in unbundling fisico pari al 75% del canone mensile del servizio di ULL virtuale per ogni mese di ritardo.

La penale è calcolata applicando, a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di effettiva richiesta di trasformazione, il 75% del canone di "noleggio mensile relativo alla fornitura di una coppia in rame" di cui alla Tabella 24 dell'Offerta di Riferimento ULL vigente.

Nel caso in cui l'Operatore alla data di calcolo della penale da parte di Telecom Italia non abbia ancora provveduto a richiedere la trasformazione, la suddetta penale sarà applicata a partire dal primo giorno successivo alla data di prevista scadenza della trasformazione della linea da ULL virtuale ad ULL fisico fino alla data di calcolo della penale stessa.

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Ai fini del calcolo dello SLA di assurance, si intendono per guasti quelli relativi ai Trouble Ticket (TT) di disservizio aventi causa Telecom Italia e per degrading quelli relativi a TT di degrado aventi causa Telecom Italia.

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

Il tempo di ripristino è definito come il tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo dell'OLO da parte di Telecom Italia e la chiusura del disservizio/degrado, al netto delle sospensioni dovute a:

- 1 sedi del cliente finale posti in "aree speciali" e/o in "località disagiate";
- 2 Operatore e/o cliente finale (ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per il ripristino del servizio).

Nei casi di cui al punto 1, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile (*best effort*).

Nel caso di cui al punto 2, il tempo si considera reiterato. Qualora alla seconda visita la sede dell'Operatore risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dall'Operatore o dal suo cliente, Telecom Italia chiuderà il Trouble Ticket "causa OLO".

Ai fini del calcolo dello SLA, l'orario di accettazione delle richieste di intervento è lun-ven 8-16,30 (escluso festivi), salvo ove diversamente indicato.

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 delle linee.

4.1. SLA Assurance

Le segnalazioni di disservizio sono gestite secondo le modalità operative descritte nel documento "Manuale delle Procedure".

Di seguito si riportano gli SLA di assurance.

Tabella 12: SLA Assurance servizi Full ULL, ULL dati e VULL

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	70%
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	95%

Per il servizio di ULL dati rientrano negli SLA anche gli interventi di manutenzione correttiva sullo splitter in centrale.

Telecom Italia offre anche il servizio di SLA plus Assurance su base chiamata.

L'Operatore indicherà, via sistema di accoglienza (portale), se intende usufruire dello SLA base o plus. Tale scelta determinerà il relativo processo di gestione (base o plus) nonché le condizioni economiche da applicarsi.

Nei casi in cui l'Operatore, in sede di segnalazione di disservizio/degrado, ritenga preferibile richiedere un intervento congiunto potrà farlo concordando gli appuntamenti con Telecom Italia.

Tabella 13: SLA PLUS Assurance per servizi Full ULL, ULL dati e VULL

Prestazione garantita	Orario di Accettazione	Orario di Lavoro
12 h lav. (100%); 8 h lav. (95%)	8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab esclusi festivi	8.00 – 20.00 Lun ÷ Sab esclusi festivi

Tabella 14: SLA Assurance per servizio di Canale Numerico a 2 Mbit/s

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro 4,5 ore lavorative ³	100%

La rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro 8:00 - 16:00 (da lunedì a venerdì esclusi i festivi).

Tabella 15: SLA Assurance per servizio di Sub Loop Unbundling

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	70%
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	95%

³ Salvo quanto diversamente concordato con il cliente e da far decorrere dal momento della segnalazione del guasto.

Tabella 16: SLA Assurance per servizio di Shared Access

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione	70%
Entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	95%
Entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione	100%

Per le richieste di intervento per accesso condiviso la giornata del sabato è considerata lavorativa (esclusi i festivi).

Tabella 17: SLA Assurance per servizio di Prolungamento dell'accesso in fibra ottica

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	Fasce temporali di segnalazione guasto	(%)
Entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
Entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-festività infrasettimanale	90%
Entro 24 ore	8÷16 Lun-Ven	100%

4.2. SLA Assurance - Degradi

Le segnalazioni di degrado sono gestite secondo le modalità operative descritte nel documento "Manuale delle Procedure".

Per le linee per le quali l'Operatore ha richiesto l'attività di qualificazione ed al netto delle linee non esercibili, Telecom Italia applica il seguente SLA.

Tabella 18: SLA Assurance per degradi su accessi Full ULL, ULL Dati e Shared Access

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Entro 8 giorni solari dalla data di accettazione della segnalazione	95%

4.3. SLA Assurance – Ripetizioni

Su un accesso Full ULL, ULLL dati o Shared Access rilasciato in esercizio, un disservizio/degrado chiuso con una determinata causale, si considera ripetuto, ai fini del calcolo del presente SLA, quando si verificano le seguenti due condizioni:

- viene riaperto sul medesimo accesso entro 3 giorni solari successivi alla precedente chiusura;
- viene chiuso con la stessa causale con cui era stato chiuso in precedenza.

In questi casi, Telecom Italia applica il seguente SLA:

Tabella 19 SLA Assurance per disservizi/degradi ripetuti su accessi Full ULL, ULL dati e Shared Access

Trouble Ticket chiusi causa Telecom Italia	(%)
Percentuale massima di disservizi/degradi ripetuti	5%

4.4. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito. Per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo e su quest'ultimo verrà applicata la penale. Nel caso dei calcoli sulle penali con valori di obiettivo inferiori al 100%, gli interventi fuori SLA non soggetti a penale sono individuati in base all'ordine cronologico di richiesta.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per ogni obiettivo di SLA si confrontano le durate di risoluzione di tutti i disservizi/degradi con i tempi obiettivo fissati dalla fascia; dal confronto si determinano i disservizi/degradi risolti entro lo SLA e quelli fuori SLA tenendo conto, nel caso di soglia inferiore al 100%, della relativa franchigia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione).

Il processo viene reiterato per tutte le fasce previste.

I disservizi/degradi che maturano il pagamento della penale per prima fascia non maturano il pagamento per penali delle fasce successive; allo stesso modo le richieste che maturano il pagamento della penale per seconda fascia non maturano il pagamento per penale della terza fascia. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio di calcolo delle penali per i disservizi.

Tabella 20: Esempio calcolo penali

Tot. guasti	SLA entro lo stesso giorno dell'accettazione della segnalazione 70%	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000		In SLA 700	In SLA 600		
		Fuori SLA 300	Fuori SLA 400	300	100

Tot. guasti	SLA entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 95%	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000		In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150(*)

Tot. guasti	SLA entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello dell'accettazione della segnalazione 100%	Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000		In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100(*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i guasti in penale della fascia precedente

Le penali sono di seguito riportate.

Tabella 21: Penali per disservizi su accessi Shared Access, ULL e VULL

Servizio	Penale
Shared Access	5 Euro per ciascun giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 Euro
ULL, VULL	50% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno lavorativo di ritardo

Tabella 22: Penali per degradi su accessi Shared Access, ULL e VULL

Servizio	Penale
Shared Access	1 Euro per ciascun giorno solare di ritardo
ULL, VULL	10% del canone mensile della linea telefonica residenziale corrisposto dal cliente a Telecom Italia per ciascun giorno solare di ritardo

Tabella 23: Penali per il ritardato ripristino a seguito di disservizi su Canale numerico

Ritardo di ripristino canale numerico	Penale per ora di ritardo
4 ore	25% del canone mensile
5 – 8 ore	100% del canone mensile
9 – 10 ore	200% del canone mensile
Ogni ora oltre la decima	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale (P) riconosciuta sarà:

$P = (4h * 25\%CM + 4h * CM + 2h * 200\%CM + 8h * 200\% CM/30)$ dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

Al fine del calcolo dei ritardi di ripristino dei servizi di canale numerico di cui alla Tabella precedente:

- 1 nei casi in cui i tempi massimi di ripristino siano espressi in numero di ore lavorative, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base dei seguenti orari:
 - 08:00 – 20:00 dal lunedì al venerdì;
 - 08:00 – 13:00 il sabato;
- 2 nei casi in cui i tempi massimi di ripristino siano espressi in numero di ore solari, il ritardo di ripristino va calcolato sulla base del numero di ore solari di ritardo.

Per ciascun disservizio/degrado ripetuto che ecceda la soglia indicata in Tabella 14 “SLA Assurance per servizio di Canale Numerico a 2 Mbit/s”, Telecom Italia, riconoscerà all’Operatore che ne faccia richiesta 10 volte il canone giornaliero previsto per il servizio erogato sulla risorsa fisica sulla quale è stato effettuato l’intervento.

Tabella 24: Penali per il ritardato ripristino a seguito di disservizi su Prolungamento dell’accesso

Ritardo di ripristino prolungamento mediante portante trasmissivo	Penale per ora di ritardo
4 ore	10% del canone mensile
5 – 8 ore	25% del canone mensile
9 – 10 ore	50% del canone mensile
11 – 15 ore	100% del canone mensile
Ogni ora oltre la quindicesima	Al 100% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Es. per un collegamento che ha maturato 18 ore di ritardo la penale riconosciuta sarà:

$P = (4h * 10\%CM + 4h * 5\%CM + 2h * 50\%CM + 5h * CM + 3h * 100\% CM/30)$ dove CM = canone mensile in fattura del servizio.

4.4.1. Penali SLA Plus Assurance

Le penali per lo SLA Plus sono riportate di seguito.

Tabella 25: Penali nel caso di SLA Plus Assurance

Livello di servizio raggiunto (a consuntivazione)	Penali
Fino a -5%	1% dell’importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da -5% a -10%	2% dell’importo pattuito per ogni pp di scostamento
Da -10% a -15%	3% dell’importo pattuito per ogni pp di scostamento
Oltre -15%	4% dell’importo pattuito per ogni pp di scostamento

Per individuare le segnalazioni di disservizio in penale si determinano, per ciascun obiettivo di SLA i disservizi risolti “entro SLA” e quelli “fuori SLA”, tenendo conto, della

relativa franchigia prevista dalla soglia (le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico basato sulla data di accettazione). I disservizi che maturano il pagamento della penale per la prima fascia non maturano il pagamento per penali della fascia successiva. Nel seguito si riporta a titolo indicativo un esempio.

Tabella 26: Esempio calcolo penali SLA Plus

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	8h lavorative per il 95% delle richieste	In SLA 950	In SLA 800		
		Fuori SLA 50	Fuori SLA 200	50	150

Tot. guasti		Obiettivo	Consuntivo	Franchigia	In penale
1.000	12h lavorative per il 100% delle richieste	In SLA 1.000	In SLA 900		
		Fuori SLA 0	Fuori SLA 100	0	100(*)

(*) vanno escluse le sovrapposizioni con i guasti in penale della fascia precedente

Nel primo caso i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono calcolati come $ppScost = 150/1.000 \cdot 100 = 15$, pertanto la penale riconosciuta per i 150 TT in penale sarà: $P = n^{\circ}TT \text{ in penale} \cdot pp \text{ Scost} \cdot \text{fascia penale} \cdot \text{importo SLA Plus} = 150 \cdot 15 \cdot 3\% \cdot \text{importo SLA Plus}$.

Nel secondo caso dell'esempio, ipotizzando che sui 100 TT in penale per superamento della seconda soglia 30 siano già in penale per il superamento della prima soglia, i punti percentuali (pp) di scostamento dall'obiettivo sono $ppScost = 70/1.000 \cdot 100 = 7$, pertanto la penale riconosciuta per i 70 TT in penale sarà: $P = 70 \cdot 7 \cdot 2\% \cdot \text{importo SLA Plus}$.

4.5. DISPONIBILITA' CANALE NUMERICO

Per la disponibilità annua del servizio di canale numerico e relative penali, si rimanda alla vigente Offerta di Riferimento di Telecom Italia per i Servizi trasmissivi a capacità dedicata (Circuiti Terminating e Trunk, Flussi di Interconnessione e Raccordi Interni di Centrale).