

**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
DI TELECOM ITALIA  
2015**

**Servizi *Bitstream* NGA, servizio VULA  
e relativi servizi accessori  
(MERCATO 5)**

*(sottoposta ad approvazione di AGCom)*

**11 dicembre 2014**

# Pagina Intenzionalmente Bianca

# INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>SLA e penali di <i>provisioning</i></b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>SLA per il <i>provisioning</i></b>	<b>6</b>
2.1.1	SLA base per il <i>provisioning</i> dell'accesso al cliente finale.	6
2.1.2	SLA <i>premium</i> per il <i>provisioning</i> dell'accesso al cliente finale.	8
2.1.3	SLA per l'errato <i>provisioning</i> dell'accesso al cliente finale.	8
2.1.4	SLA per la prequalificazione dell'accesso FTTCab.	8
2.1.5	SLA per il <i>provisioning</i> della banda di <i>backhaul</i> .	9
2.1.6	SLA per il <i>provisioning</i> del kit di consegna <i>bitstream NGA</i>	10
2.1.7	SLA per il <i>provisioning</i> del kit di consegna VULA	10
<b>2.2</b>	<b>Penali per il <i>provisioning</i></b>	<b>11</b>
2.2.2	Penali per il <i>provisioning</i> degli accessi – SLA <i>premium</i>	13
2.2.3	Penali per l'errato <i>provisioning</i> degli accessi	14
2.2.4	Penali per l'errata prequalificazione degli accessi FTTCab	14
2.2.5	Penali per la ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi FTTCab	15
2.2.6	Penali per la variazione di configurazione/cessazione degli accessi	15
2.2.7	Penali per il <i>provisioning</i> della banda di <i>backhaul</i>	17
2.2.8	Penali per il <i>provisioning</i> del kit di consegna	17
<b>3</b>	<b>Servizi interessati dal nuovo SLA unico di <i>Assurance</i></b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>SLA e penali di <i>Assurance</i></b>	<b>20</b>
<b>4.1</b>	<b>SLA per l'<i>Assurance</i></b>	<b>20</b>
4.1.1	SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi	20
4.1.1.1	SLA 2D – <i>Second Day</i>	21
4.1.1.2	SLA ND – <i>Next Day</i>	22
4.1.1.3	SLA HD – <i>Half Day</i>	22
4.1.1.4	SLA FT – <i>Full Time</i>	23
4.1.1.5	Condizioni economiche	23
4.1.2	SLA per i degrading sugli accessi	24

4.1.3	SLA per i disservizi/degradi ripetuti sugli accessi	25
4.1.4	SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning	26
4.1.5	SLA per l'assurance della banda di backhaul	26
4.1.6	SLA per l'assurance dei kit di consegna bitstream NGA	27
4.1.7	SLA per l'assurance dei kit di consegna VULA	27
<b>4.2</b>	<b>Penali per l'assurance</b>	<b>28</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Penali per gli SLA 2D, SLA ND e SLA HD</b>	<b>29</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Penale per lo SLA FT</b>	<b>29</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Penale per lo SLA sui degradi degli accessi FTTCab</b>	<b>30</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Penale per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi</b>	<b>30</b>
<b>4.2.5</b>	<b>Penale per lo SLA sulle richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning</b>	<b>31</b>
<b>4.2.6</b>	<b>Penali per gli SLA di assurance della banda di backhaul</b>	<b>31</b>
<b>4.2.7</b>	<b>Penali per gli SLA di assurance del kit di consegna</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>Interventi a vuoto</b>	<b>33</b>
<b>5.1</b>	<b>Interventi di Fornitura a Vuoto</b>	<b>33</b>
<b>5.2</b>	<b>Interventi di Manutenzione a Vuoto</b>	<b>34</b>

## **1 SCOPO**

Il presente documento ha lo scopo di definire i *Service Level Agreement (SLA)* per i servizi *bitstream* NGA, per il servizio VULA e per i relativi servizi accessori con specifico riferimento a ciascuna componente del servizio descritta nell'Offerta di Riferimento, ovvero

- componente di accesso al cliente finale,
- componente banda *ethernet*
- *kit* di consegna.

Per tali servizi gli *SLA* sono differenziati in *SLA* base e *premium*, e contengono per ciascun servizio

- i tempi di *provisioning* e *assurance*, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali
- gli *standard* di qualità adottati.

Gli *SLA* relativi ai servizi di Colocazione, Flussi di interconnessione e Raccordi Interni di Centrale sono riportati nei documenti “*Service Level Agreement* di Telecom Italia” vigenti nell’ambito delle corrispondenti offerte di riferimento.

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

## 2 SLA e penali di *provisioning*

Per la fornitura di ciascuna componente dei servizi *bitstream* NGA e del servizio VULA, Telecom Italia applica gli SLA di seguito descritti. Gli *SLA* si calcolano sugli ordini espletati entro il periodo di riferimento. Telecom Italia è disponibile a definire ulteriori *SLA* sulla base di eventuali specifiche esigenze degli operatori da concordare su base progetto.

Dal tempo di *SLA* vanno esclusi i tempi di sospensione per i seguenti casi:

1. eventi di forza maggiore e/o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale 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 situata 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.

Per consentire agli operatori di verificare il rispetto dello *SLA* per il pagamento delle penali associate, il *provisioning* del servizio *Bitstream* NGA e del servizio VULA utilizza un sistema informatizzato in grado di tracciare le tempistiche relative alle attività richieste.

### 2.1 *SLA per il provisioning*

#### 2.1.1 *SLA base per il provisioning dell’accesso al cliente finale.*

Per gli accessi FTTCab ed FTTH lo SLA base prevede che, nel caso di richieste di attivazioni *ex novo* e/o di migrazioni a DAC (Data di Attesa Consegna) nell’ambito delle procedure di cambio operatore, il giorno della DAC richiesto nell’ordine, dovrà essere lavorativo (Lun÷Ven, esclusi festivi infrasettimanali).

Per variazioni delle configurazioni degli accessi soggetti a SLA si intendono le operazioni legate alla normale attività di commercializzazione dell’operatore sul singolo accesso *Bitstream* NGA o VULA che non richiedono interventi congiunti tra Telecom Italia e l’operatore/cliente finale oppure il passaggio da una tecnologia ad un’altra, quali ad esempio riconfigurazioni logiche dei parametri tecnici/commerciali dell’accesso medesimo come ad, esempio il cambio della velocità. In tale casistica non rientrano pertanto le richieste di variazione che comportano l’installazione

degli apparati con funzionalità di NT *stand alone*, così come definiti nel Manuale delle Procedure allegato alla presente Offerta di Riferimento, presso la sede del cliente finale. Gli ordini legati ad esigenze di ristrutturazione della rete e/o di modifiche dell'offerta commerciale che hanno impatto su una molteplicità di utilizzatori finali vanno intese come attività eccezionali da gestire in modo pianificato, concordando preventivamente con Telecom Italia modalità e tempi di realizzazione. In ogni caso è necessario concordare con Telecom Italia un piano *ad hoc* qualora le richieste di variazione mensili siano superiori al 3% degli accessi in consistenza nel mese stesso per singolo operatore su singola Area di Raccolta.

Gli SLA per espletare gli ordini di variazione di configurazioni sono pari agli SLA *base* di attivazione. Telecom Italia garantisce un tempo massimo di disservizio in caso di variazione di configurazione non superiore a 2 ore.

Gli SLA per espletare ordini di variazione con installazione di NT *stand alone* sono pari agli SLA *base* di attivazione

Gli SLA per espletare gli ordini di cessazione degli accessi sono pari agli SLA *base* di attivazione.

Nella seguente Tabella 1 sono illustrati gli SLA base per l'attivazione degli accessi, la variazione della configurazione del profilo fisico dell'accesso e per la cessazione degli accessi.

**Tabella 1: SLA dei servizi di attivazione, cessazione e variazione di configurazione del profilo fisico di accesso**

Servizio	A 100% dei casi (giorni solari)	B 95% dei casi (giorni solari)
Attivazione (SLA base)		
<i>Accesso FTTCab</i>	40	14
<i>Accesso FTTH</i>	40	14
Variazione di configurazione del profilo fisico		
<i>Accesso FTTCab</i>	40	14
<i>Accesso FTTH</i>	40	14
Cessazione		
<i>Accesso FTTCab</i>	40	14
<i>Accesso FTTH</i>	40	14

### 2.1.2 SLA premium per il provisioning dell'accesso al cliente finale.

Con riferimento all'attivazione dell'accesso, l'operatore può richiedere, per ciascun mese solare e per ciascuna regione, il servizio di SLA premium limitatamente ad un numero di ordini non superiore al 5% del totale degli ordini bitstream NGA e VULA richiesti dall'operatore nel mese precedente e nella stessa regione. Il controllo sulla quantità di ordini di attivazione per i quali si richiede lo SLA premium è a cura dell'operatore: Telecom Italia si riserva di applicare il relativo contributo *una tantum* indistintamente a tutte le richieste di attivazione con SLA premium.

Lo SLA premium è illustrati in Tabella 2.

**Tabella 2 SLA premium - tempi massimi di attivazione dell'accesso al cliente finale**

Tipologia di accesso	A 100% dei casi (giorni solari)	B 98% dei casi (giorni solari)	C 95% dei casi (giorni solari)	Prezzo (Euro/linea)
Accesso FTTCab	39	35	13	150,00
Accesso FTTH	39	35	13	150,00

### 2.1.3 SLA per l'errato provisioning dell'accesso al cliente finale.

Nel caso in cui venga effettivamente riscontrato da Telecom Italia l'errato provisioning e l'accesso venga consegnato funzionante in una nuova data DNI', i canoni per la fatturazione decorrono a partire dalla nuova data DNI'.

Lo SLA è quello riportato nella seguente Tabella 3.

**Tabella 3: SLA per errato provisioning**

Opzione	Soglia
Errato provisioning degli accessi per operatore	2,00% degli accesso annualmente consegnati all'operatore per anno solare

### 2.1.4 SLA per la prequalificazione dell'accesso FTTCab.

Gli operatori possono richiedere la prequalificazione della linea di accesso FTTCab svincolata dall'eventuale ordine di attivazione. L'attività di prequalificazione della linea di accesso è utile



all'operatore che desideri conoscere in anticipo quale velocità è in grado di supportare una determinata linea fisica.

In tale ambito (prequalificazione completa) Telecom Italia definisce uno SLA relativo alle prestazioni effettivamente ottenibili sulla linea di accesso che costituiscono l'esito della prequalificazione.

Nel caso in cui l'operatore, a valle dell'espletamento dell'accesso, riscontri che la specifica velocità non è invece supportata sulla linea di accesso, dovrà inviare apposita idonea segnalazione alla struttura di *assurance* Telecom Italia. La segnalazione dovrà avvenire entro 90 giorni solari successivi all'espletamento dell'attività di prequalificazione da parte di Telecom Italia ed indicarne l'esito.

Nei casi effettivamente riscontrati da Telecom Italia di errata prequalificazione, il *Trouble Ticket* sarà chiuso avente causa Telecom Italia con causale adeguata ("errata stima della velocità in prequalificazione").

**Tabella 4: SLA per la prequalificazione di una linea FTTCab**

<b>Richiesta</b>	<b>SLA</b> (giorni lavorativi)
Richiesta in orario base (dalle 8:30 alle 16:30 del Lun.-Ven.)	Entro 5 giorni lavorativi
Segnalazione nei giorni festivi e prefestivi, e Lun.-Ven fuori dall'orario base	Entro 5 giorni lavorativi a partire dal giorno lavorativo successivo alla segnalazione

### **2.1.5 SLA per il provisioning della banda di backhaul.**

Il tempo di attivazione o variazione del valore della banda delle VLAN è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia (DRO) e la data in cui la VLAN è attivata o ne è stata variata la banda.

Per variazione del valore della banda della VLAN si intende l'aumento o la diminuzione di banda, ovvero la variazione di profilo di banda della VLAN richiesto dagli operatori nell'Area Locale, nell'Area di Raccolta o nella Macroarea di Raccolta.

Telecom Italia garantisce il rispetto degli SLA, qualora siano verificate le seguenti condizioni:

- l'operatore invia richieste di attivazione/variazioni del valore della banda delle VLAN per un massimo di 50 richieste a settimana complessive;

- l'operatore, che intende effettuare richieste per un numero di VLAN superiore ai 50 settimanali, deve presentare a Telecom Italia un piano con la lista completa delle VLAN da attivare o da variarne il valore della banda con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO.

Per gli ordini di cessazione si applica lo stesso SLA relativo agli ordini di attivazione. Nella seguente tabella sono illustrati i tempi dello SLA.

**Tabella 5: SLA per il provisioning della banda di backhaul**

Servizio	A 100% dei casi	B di cui il 95% dei casi
Attivazione/Cessazione di una VLAN	30 gg lavorativi (42 giorni solari)	15 gg lavorativi (21 giorni solari)
Variazione del valore della banda delle VLAN	30 gg lavorativi (42 giorni solari)	8 gg lavorativi (11 giorni solari)

### 2.1.6 SLA per il provisioning del kit di consegna bitstream NGA

In virtù della completa sovrapposizione di catena impiantistica, lo SLA per il provisioning di un kit abilitato alla consegna dei servizi bitstream NGA è del tutto identico allo SLA per il provisioning di un kit abilitato alla consegna del servizio Bitstream tradizionale su piattaforma Ethernet, sia nel caso di attivazioni che nel caso di cessazioni, e ne segue l'evoluzione. Si rimanda pertanto al documento di SLA associato all'Offerta di Riferimento dei servizi Bitstream vigente.

### 2.1.7 SLA per il provisioning del kit di consegna VULA

Per ciascuna sede OLT, il nodo di interconnessione VULA viene installato da Telecom Italia in corrispondenza della prima richiesta/del primo insieme di richieste di kit di consegna VULA. Gli SLA di provisioning dei kit VULA in configurazione standard (consegna su sito collocato) sono riportati nella successiva **Tabella 6**.

La richiesta di attivazione del kit VULA in configurazione standard può essere accettata solo se corredata delle posizioni di consegna dello stesso su di un cavo di raccordo in fibra ottica già attivo, che colleghi il TTF di centrale di Telecom Italia con il sito collocato destinato alla consegna del kit stesso (sono necessarie due posizioni libere sul TTF di attestazione del cavo di raccordo lato Operatore). Il provisioning dei raccordi interni di centrale tra gli apparati dell'operatore ed il TTF di Telecom Italia segue le modalità previste nell'ambito dell'Offerta di Colocazione vigente, compresi i relativi SLA.

La seguente tabella illustra lo SLA applicato:

**Tabella 6: SLA per il provisioning del kit di consegna VULA**

Componenti	Tempi massimi di evasione delle richieste	
<i>Kit di consegna richiesto in centrali non ancora aperte ai servizi Bitstream NGA e VULA</i>	Nello stesso giorno in cui la centrale è aperta al servizio Telecom Italia evade tutte le richieste di <i>kit VULA</i> pervenute con un anticipo di almeno 60 giorni	
<i>Kit di consegna in centrali già aperte ai servizi Bitstream NGA e VULA, ma nelle quali non sono ancora attivi kit VULA (centrali ancora non dotate del nodo di interconnessione VULA), nonché richieste relative a centrali non ancora aperte ai servizi Bitstream NGA e VULA pervenute con un anticipo inferiore ai 60 giorni rispetto alla data di effettiva apertura della centrale: fino a 30 richieste al mese per operatore</i>	60 giorni solari nel 100% dei casi	
<i>Kit di consegna in centrali nelle quali esistono già kit VULA attivi (già dotate del nodo di interconnessione VULA): fino a 30 richieste al mese per operatore</i>	60 giorni solari	35 giorni solari
Raccordo interno di centrale	SLA servizi di collocazione	

Qualora l'operatore preveda di richiedere l'attivazione di oltre 30 *kit* di consegna VULA in un lasso di tempo non superiore a 30 gg, è necessario che l'invio degli ordini sia preventivamente notificato all'*account manager* di Telecom Italia, al fine di una pianificazione dell'intervento. A seguito della pianificazione l'*account manager* fornirà uno specifico codice progetto che l'operatore inserirà negli ordini dei *kit*.

Lo SLA per espletare gli ordini di cessazione sui *kit* di consegna VULA è pari allo SLA di attivazione in centrali già dotate del nodo di interconnessione VULA.

## 2.2 Penali per il provisioning

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, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura.

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 sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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 ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

Per individuare gli ordini in penale si determinano, per ciascuno SLA, quelli consegnati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione dell'ordine.

### 2.2.1 Penali per il provisioning degli accessi – SLA base

Per il mancato rispetto dello SLA base di provisioning degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 7.

**Tabella 7: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi FTTCab/FTTH**

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi FTTCab/FTTH	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,25
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alla colonna “B” della Tabella 1, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di accessi complessivi attivati fuori SLA;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH  
=  $A \times B \times C \times 1,25$ .

Per valorizzare le penali si considerano tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% e si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono gli accessi già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dalla SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all’ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti accessi si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Esempio:

100 accessi FTTCab 30/3 Mbit/s espletati nel periodo di riferimento come segue:

- 10 accessi in 60 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 30 accessi in 25 giorni (tempo di espletamento superiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%, ma entro i 40 giorni di cui alla soglia del 100%);
- 60 accessi in 10 giorni (tempo di espletamento inferiore al valore obiettivo di 14 giorni di cui alla soglia del 95%).

Si valorizza la penale del 100% sui 10 accessi attivati in 60 giorni (scostamento dall’obiettivo pari a 20 giorni di ritardo).

Si valorizza la penale del 95% su 25 accessi (calcolati come 30 - (5% di 100 attivati)).

## 2.2.2 Penali per il *provisioning* degli accessi – SLA premium

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alla colonna “A” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 8.

**Tabella 8: Calcolo penali per Ritardo rispetto allo SLA *premium* definito per il 100% degli accessi.**

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi	Importo della penale
1÷7 giorni solari	50% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
8÷15 giorni solari	100% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
16÷30 giorni solari	200% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
31÷45 giorni solari	250% del canone mensile unitario + (canone giornaliero x numero di giorni di ritardo) x 1,35
oltre il 45° giorno solare	Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 250% del canone giornaliero unitario per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* degli accessi FTTCab e/o FTTH di cui alle colonne “B” e “C” della Tabella 2, l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- N = numero di accessi complessivi attivati fuori dallo SLA di cui alla colonna “B” o alla colonna “C” della Tabella 2;
- I = importo medio del canone giornaliero;
- M = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA *premium* di *provisioning* degli accessi simmetrici  
=  $N \times I \times M \times 1,35$ .

### 2.2.3 Penali per l’errato *provisioning* degli accessi

Qualora il numero di accessi riscontrati come casi di errato *provisioning* “causa Telecom Italia” superi la soglia percentuale indicata dal relativo SLA, si applica, per ogni accesso consegnato oltre la soglia percentuale una penale il cui importo è pari al 100% del canone mensile dell’accesso stesso.

### 2.2.4 Penali per l’errata prequalificazione degli accessi FTTCab

La penale è pari al valore del contributo effettivamente corrisposto dall’operatore per l’attività di prequalificazione richiesta, maggiorato del 20%, per ogni errata stima della velocità in fase di prequalificazione effettivamente riscontrata.

La penale per la ritardata comunicazione all'operatore dell'esito della prequalificazione è pari al 10% del contributo effettivamente corrisposto dall'operatore per l'attività di prequalificazione richiesta, per ogni giorno lavorativo oltre lo SLA.

### **2.2.5 Penali per la ritardata notifica dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi FTTCab**

La penale per la ritardata notifica all'operatore dell'esito negativo della fattibilità tecnica degli accessi FTTCab è pari al 10% del canone giornaliero del servizio FTTCab richiesto, per ogni giorno lavorativo successivo al decimo giorno dalla DRO, al netto delle sospensioni per causa cliente e/o operatore.

### **2.2.6 Penali per la variazione di configurazione/cessazione degli accessi**

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca per la variazione di configurazione/disattivazione degli accessi, le percentuali di cui al relativo SLA, per ogni accesso eccedente le soglie definite Telecom Italia riconoscerà all'operatore le penali di seguito riportate.

Per il mancato rispetto dello SLA di cui alla colonna "A" della Tabella 1, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 9.

Ai fini del calcolo delle penali, nella casistica delle variazioni rientrano anche le installazioni di apparati NT *stand alone* su linee di accesso attive.

**Tabella 9: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA definito per il 100% degli accessi**

Ritardo rispetto allo SLA definito per il 100%	Importo della penale
1÷7 giorni solari	[40% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
8÷15 giorni solari	[80% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
16÷30 giorni solari	[160% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
31÷45 giorni solari	[200% del canone mensile singolo accesso + (il numero di giorni di ritardo x il canone giornaliero dell'accesso maggiorato del 25%)] x 1,25
oltre il 45° giorno solare	(Penale corrispondente a 45gg di ritardo + 200% del canone giornaliero singolo accesso per ciascun giorno di ritardo successivo al 45° giorno) x 1,25

Qualora lo SLA di cui alla colonna “B” della Tabella 1 venga rispettato per una percentuale inferiore al 95% del totale degli ordini di variazione (variazione accessi e/o cessazione accessi), l'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di ordini di variazione complessivamente espletati fuori SLA;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero di giorni medi di ritardo.

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA =  $A \times B \times C \times 1,25$ .

Per valorizzare le penali si considerano tutte le variazioni/cessazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutte le variazioni/cessazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono gli ordini già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dalla penale relativa allo SLA al 95%, il 5% del totale ordini (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti ordini si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.



Qualora Telecom Italia non riesca a variare la configurazione degli accessi limitando a 2 ore il tempo di interruzione del servizio erogato come riportato al par.2.1.1, si applicherà una penale di importo pari al canone giornaliero dell'accesso, per ogni 2 ore lavorative di ritardo.

### **2.2.7 Penali per il provisioning della banda di backhaul**

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca l'attivazione, la variazione del valore della banda o la cessazione delle VLAN nei tempi di SLA, per ogni VLAN eccedente le soglie definite, Telecom Italia riconoscerà all'Operatore le penali come segue:

- Penali riferite al 100% dei casi (colonna A di Tabella 5): l'importo della penale sarà pari al 200% del canone giornaliero corrispondente alla VLAN o all'incremento di banda richiesto moltiplicato il numero di giorni solari di ritardo.
- Penali riferite al 95% dei casi (colonna B di Tabella 5): l'importo della penale sarà pari al numero di giorni solari di ritardo per il canone giornaliero corrispondente alla VLAN o all'incremento di banda richiesto.

Per valorizzare le penali si considerano tutti le attivazioni, variazione del valore della banda, cessazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutti le attivazioni, le variazioni del valore della banda e le cessazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono tutti gli accessi già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dalla SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di bonus va individuato in base all'ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti accessi si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

### **2.2.8 Penali per il provisioning del kit di consegna**

In conseguenza di quanto precisato al par. 2.1.6, le penali per il provisioning del kit di consegna ai fini dei servizi *bitstream NGA* coincidono con le penali previste per il provisioning del kit di consegna ai fini del servizio *Bitstream* tradizionale su piattaforma *ethernet* e ne seguono l'evoluzione. Si rimanda pertanto alla descrizione delle penali contenute nel documento di SLA allegato all'Offerta di Riferimento dei servizi *Bitstream* vigente.

Nel caso di *provisioning* del kit di consegna VULA, qualora il tempo di consegna o di cessazione della componente porta del *kit* di consegna ecceda quanto previsto dal relativo SLA, si applicano le penali indicate nella Tabella 10.

**Tabella 10: Calcolo penali per provisioning della porta del *kit* di consegna**

Ritardo rispetto allo SLA del 100%	Penale
1÷2 giorni solari	30% canone mensile della porta
3÷7 giorni solari	50% canone mensile della porta
8÷15 giorni solari	100% canone mensile della porta
16÷30 giorni solari	200% canone mensile della porta
oltre il 31° giorno solare	Al 200% del canone mensile della porta si aggiunge il 200% del canone giornaliero della porta per ciascun giorno di ritardo oltre il 30°

Per il mancato rispetto dello SLA di *provisioning* dei kit di consegna VULA di cui alla colonna B della Tabella 6 (casi “95%”), l’importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A = numero di porte sul Kit complessivamente attivati/cessati fuori SLA;
- B = importo medio del canone giornaliero;
- C = numero medio di giorni di ritardo.

L’importo della penale sarà calcolato come segue:

- Penale per il mancato rispetto dello SLA di provisioning dei Kit =  $A \times B \times C$ .

Per valorizzare le penali si considerano tutte le attivazioni che superano i tempi di SLA della soglia 100% e si calcola la relativa penale sui giorni di ritardo. Successivamente si prendono tutte le attivazioni che superano la soglia di giorni di cui allo SLA 95% e si procede come segue:

- a) Si escludono i *kit* già al di fuori dei tempi di SLA della soglia del 100% in quanto la relativa penale è già stata valorizzata;
- b) Si escludono dallo SLA al 95%, il 5% delle totali attivazioni (il 5% di *bonus* va individuato in base all’ordine cronologico della DRO);
- c) Sui rimanenti *kit* si valorizza la penale in base ai giorni di ritardo di cui alla soglia del 95%.

Per le penali relative al *provisioning* dei raccordi interni di centrale ed ai flussi di interconnessione tra il PdI di Telecom Italia ed il PoP dell’operatore, si rimanda a quanto previsto dalle relative offerte di riferimento vigenti.

### **3 Servizi interessati dal nuovo SLA unico di Assurance**

Telecom Italia nel capitolo seguente sottopone all'approvazione di AGCom una nuova proposta di SLA unico per i seguenti servizi di accesso

- *Wholesale Line Rental*
- *Full ULL, ULL dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling*
- *segmenti di terminazione in fibra ottica*
- *bitstream, bitstream NGA e VULA*

A seguito dell'approvazione di AGCom, Telecom Italia si impegna ad implementare, sui propri sistemi informatici, tale SLA unico con le eventuali modifiche introdotte da AGCom. La disponibilità del nuovo SLA sarà comunicata agli operatori tramite apposita *news* sul sito internet di Telecom Italia [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com).

Nelle more dell'approvazione da parte di AGCom delle nuove condizioni di offerta, Telecom Italia continua ad applicare gli ultimi SLA approvati.

Eventuali TT relativi agli accessi aperti dall'operatore prima del passaggio al nuovo *SLA* di *assurance*, ai fini del calcolo delle penali, sono consuntivati con l'ultimo SLA approvato.

## 4 SLA e penali di Assurance

L'Assurance dei servizi oggetto di offerta consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio/degrado/richiesta di supporto aperti dagli operatori (tramite il sito *internet* di Telecom Italia [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com)).

Il Nuovo Processo di Assurance, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del TT da parte dell'operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015".

Gli SLA si calcolano sui TT dell'operatore chiusi entro il periodo di riferimento.

### 4.1 SLA per l'Assurance

#### 4.1.1 SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi

Telecom Italia offre agli operatori i seguenti quattro SLA:

- a) *SLA 2D – Second Day*, ovvero lavorazione entro la seconda giornata lavorativa successiva alla segnalazione.
- b) *SLA ND – Next Day*, ovvero lavorazione entro la giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione;.
- c) *SLA HD – Half Day*, ovvero lavorazione entro la mezza giornata lavorativa successiva a quella della segnalazione.
- d) *SLA FT – Full Time*, ovvero lavorazione entro 8 ore solari dalla segnalazione.

Per ciascun accesso, l'operatore sceglie lo di *SLA* più adeguato alle necessità del proprio cliente finale nelle seguenti modalità:

- per i nuovi accessi l'operatore inserisce, in un apposito campo dell'ordine di attivazione, lo *SLA* scelto;
- per gli accessi da migrare, l'operatore *recipient* inserisce, in un apposito campo dell'ordine di migrazione, lo *SLA* scelto

L'operatore ha la possibilità di variare, a titolo oneroso, lo *SLA* scelto.

Per gli accessi in consistenza con "*SLA base*" al momento del rilascio in esercizio del *NPA* Telecom Italia assumerà di *default* lo *SLA 2D*. L'operatore avrà successivamente la possibilità di variare, a titolo gratuito, lo *SLA* dell'accesso assegnato di *default*.

Per gli accessi in consistenza con "*SLA Premium*" al momento del rilascio in esercizio del *NPA*, Telecom Italia manterrà lo *SLA* in essere in quel momento. L'operatore avrà successivamente la

possibilità di variare, a titolo oneroso, tali SLA. A valle del rilascio in esercizio del NPA tali “SLA Premium” non potranno più essere richiesti.

Gli SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi includono tutte le tipologie di “causa” previste dal Nuovo Processo di Assurance, ovvero “Causa Telecom Italia”, “Causa OLO”, “Causa Forza Maggiore” e “Causa Terzi”.

Lo SLA si applica esclusivamente su accessi con NT *Stand Alone* o su accessi in cui Telecom Italia può effettuare la diagnosi *online* dell’NT tramite l’interfacciamento dei sistemi di gestione. I TT aperti sugli accessi senza NT *Stand Alone* o interfacciamento dei sistemi di gestione per la diagnosi *online* dell’NT verranno gestiti in modalità *best effort*.

#### 4.1.1.1 SLA 2D – Second Day

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall’operatore è dal lunedì al sabato, escluso i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto

- se l’operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell’operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l’operatore apre il TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l’operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA 2D si applica a partire dalla DRR ed è quello illustrato nelle seguenti tabelle.

**Tabella 11: SLA 2D**

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Lun. – Sab. (esc. fest) dalle 00:00 alle 16:30	max entro il secondo giorno lavorativo successivo all’accettazione

**Tabella 12: SLA 2D – Disponibilità annua**

	Disponibilità annua
Accessi FTTCab/FTTH per operatore	98,00%

#### 4.1.1.2 SLA ND – Next Day

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'operatore è dal lunedì al sabato, escluso i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto

- se l'operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'operatore apre il TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA ND si applica a partire dalla DRR ed è quello illustrato nelle seguenti tabelle.

**Tabella 13: SLA ND**

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Lun. – Sab. (esc. fest.) dalle 00:00 alle 16:30	max entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione

**Tabella 14: SLA ND – Disponibilità annua**

	Disponibilità annua
Accessi FTTCab/FTTH per operatore	98,50%

#### 4.1.1.3 SLA HD – Half Day

La fascia oraria di accettazione dei TT è H24, dal lunedì al sabato esclusi i festivi.

Pertanto:

- se l'operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA HD si applica a partire dalla DRR ed è quello illustrato nelle seguenti tabelle.

**Tabella 15: SLA HD**

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Lun. – Sab. (esc. fest) dalle 00:00 alle 14:00	max entro le 23:59 dello stesso giorno lavorativo dell'accettazione
Lun. - Sab (esc. fest) dalle 14:01 alle 23:59	max entro le 14:00 del giorno lavorativo successivo all'accettazione

**Tabella 16: SLA HD – Disponibilità annua**

	Disponibilità annua
Accessi FTTCab/FTTH per operatore	99,00%

#### 4.1.1.4 SLA FT – Full Time

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'operatore è H24, incluso i festivi.

Pertanto la data/ora di invio del reclamo da parte dell'operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR).

Lo SLA FT si applica a partire dalla DRR ed è quello illustrato nelle seguenti tabelle.

**Tabella 17: SLA FT**

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Dalle 00:00 alle 23:59	entro le 8 ore solari successive all'accettazione

**Tabella 18: SLA FT – Disponibilità annua**

	Disponibilità annua
Accessi FTTCab/FTTH per operatore	99,50%

#### 4.1.1.5 Condizioni economiche

Le condizioni economiche relative agli SLA per la lavorazione dei TT di disservizio degli accessi sono riportate nella seguente tabella:

**Tabella 19: Condizioni economiche degli SLA**

SLA	Canone per lo SLA <sup>(*)</sup>	
2D	Per ogni accesso	Nessuno
ND	Per ogni accesso fino al 22% della consistenza totale dell'Operatore <sup>1</sup>	Nessuno
	Per ogni accesso eccedente il 22% della consistenza totale dell'Operatore <sup>1</sup>	3,00 Euro/mese
HD	Per ogni accesso fino al 3% della consistenza totale dell'Operatore <sup>1</sup>	Nessuno
	Per ogni accesso eccedente il 3% della consistenza totale dell'Operatore <sup>1</sup>	5,00 Euro/mese
FT	Per ogni accesso	19,00 Euro/mese

(\*) aggiuntivo rispetto al canone del servizio di accesso

I canoni riportati nella tabella precedente sono aggiuntivi rispetto al canone del servizio di accesso.

Per ciascun mese di fatturazione, ai fini della determinazione della quota di accessi cui applicare i suddetti canoni, farà fede la consistenza di accessi di ciascuno SLA rilevata da Telecom Italia all'inizio del mese di fatturazione.

#### 4.1.2 SLA per i degni sugli accessi

A fronte di una segnalazione di degrado sugli accessi, Telecom Italia verifica la situazione presente in rete in base ai criteri indicati nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2015" ed identifica se il degrado è relativo all'accesso oppure è di tipo infrastrutturale (*Throughput* limitato).

La fascia oraria di accettazione dei TT aperti dall'operatore è dal lunedì al sabato, escluso i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto

<sup>1</sup> I servizi sono: Wholesale Line Rental, Full ULL, ULL Dati, VULL, Shared Access, Subloop Unbundling, Segmento di terminazione in fibra ottica, Bitstream, Bitstream NGA e VULA.



- se l'operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del reclamo da parte dell'operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'operatore apre il TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo *SLA* per i degni sulle linee di accesso si applica a partire dalla DRR ed è quello illustrato nella seguente tabella.

**Tabella 20: SLA per i degni sugli accessi FTTCab**

Tipo di segnalazione	Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Degrado dell'accesso fisico FTTCab	Lun. – Sab. (esc. fest.) dalle 00:00 alle 16:30	max entro i 5 gg lavorativi successivi all'accettazione
Problematiche infrastrutturali ( <i>Throughput</i> limitato)	Lun. – Sab. (esc. fest.) dalle 00:00 alle 16:30	max entro 50 gg solari successivi all'accettazione

Gli *SLA* per i degni sugli accessi includono tutte le tipologie di “causa” previste dal Nuovo Processo di *Assurance*, ovvero “Causa Telecom Italia”, “Causa OLO”, “Causa Forza Maggiore” e “Causa Terzi”.

#### 4.1.3 SLA per i disservizi/degni ripetuti sugli accessi

Ai fini del calcolo del presente *SLA*, un *Trouble Ticket* di disservizio/degrado su un accesso si considera ripetuto qualora venga chiuso con la medesima causa e classificazione tecnica con cui era già stato chiuso, nelle precedenti 72 ore solari, un altro TT di disservizio/degrado sul medesimo accesso. Sono inclusi in questa fattispecie i *TT* di disservizio/degrado sul medesimo accesso chiusi con causa Telecom Italia.

**Tabella 21: SLA per i disservizi/degni ripetuti sugli accessi di un operatore**

Opzione	Soglia
Disservizi/degni ripetuti sugli accessi	5% per anno solare

#### 4.1.4 SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning

La fascia oraria di accettazione dei TT per richiesta di supporto sugli accessi in errato provisioning aperti dall'operatore è dal lunedì al sabato, escluso i festivi, dalle ore 00:00 alle ore 16:30.

Pertanto

- se l'operatore apre un TT nella fascia oraria di accettazione, la data/ora di invio del TT da parte dell'operatore (DIT) coincide sempre con la data/ora di ricezione della richiesta di supporto da parte di Telecom Italia (DRR);
- se l'operatore apre un TT fuori la fascia oraria di accettazione, Telecom Italia accetta il TT alle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo a quello in cui l'operatore ha inserito il TT. In tal caso la DRR decorre dalle ore 00:00 del giorno lavorativo successivo alla DIT.

Lo SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning si applica a partire dalla DRR ed è quello illustrato nella seguente tabella.

**Tabella 22: SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning**

Fascia oraria di accettazione	Tempo di lavorazione del TT per il 90% dei casi
Lun. – Sab. (esc. fest.) dalle 00:00 alle 16:30	max entro i 5 gg lavorativi successivi all'accettazione

Gli SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning includono tutte le tipologie di "causa" previste dal Nuovo Processo di Assurance, ovvero "Causa Telecom Italia", "Causa OLO", "Causa Forza Maggiore" e "Causa Terzi".

#### 4.1.5 SLA per l'assurance della banda di backhaul

Gli SLA per l'assurance della banda di backhaul includono solo i TT chiusi con causale "Causa Telecom Italia".

La segnalazione dei guasti/disservizi delle VLAN da parte dell'operatore può avvenire H24 tramite Portale Wholesale. Telecom Italia garantisce lo SLA riportato nelle seguenti tabelle.

**Tabella 23: SLA per l'assurance della banda di backhaul**

Tempo di ripristino delle VLAN	
Segnalazione dalle 8:00 alle 12:00 dal Lun.÷Ven. esclusi i festivi	4 ore solari
Tutti gli altri casi	12 ore solari

#### **4.1.6 SLA per l'assurance dei kit di consegna bitstream NGA**

In virtù della completa sovrapposizione di catena impiantistica, lo SLA per l'assurance del kit abilitato alla consegna dei servizi *bitstream NGA* è del tutto identico allo SLA per l'assurance di un *kit* abilitato alla consegna del servizio *Bitstream* tradizionale su piattaforma *Ethernet*. Si rimanda pertanto al documento di SLA associato all'Offerta di Riferimento dei servizi *Bitstream* vigente.

#### **4.1.7 SLA per l'assurance dei kit di consegna VULA**

Gli *SLA* per l'assurance del *kit* di consegna in includono solo i TT chiusi con causale "Causa Telecom Italia".

La segnalazione dei guasti/disservizi delle VLAN da parte dell'operatore può avvenire H24 tramite Portale *Wholesale*.

Al fine del calcolo dello *SLA* vanno considerati i tempi necessari per l'effettivo ripristino del servizio sulla base della componente che prevede il maggior tempo di *SLA* (porta sul PdI, apparato di terminazione L2, eventuale convertitore GbE/SDH, flusso di interconnessione o raccordo). La seguente Tabella 24 illustra lo *SLA* applicato per questo servizio.

**Tabella 24: SLA per l'assurance del kit di consegna**

Componente del kit di consegna		Tempi di ripristino
Porta GbE su PdI, apparato di terminazione L2, eventuale convertitore GbE/SDH	Segnalazione dalle 8:00 alle 12:00 dal Lun.÷Ven. esclusi i festivi	4 ore solari
	Tutti gli altri casi	12 ore solari
Flussi di interconnessione		Secondo SLA definiti nell'Offerta di Riferimento per i servizi a Capacità dedicata
Raccordi interni di centrale		Secondo SLA definiti nell'Offerta di Riferimento per i servizi di Colocazione

## 4.2 Penali per l'assurance

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, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini previsti dagli SLA tramite l'emissione di un'apposita fattura.

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 sui sistemi informatici delle informazioni necessarie dettagliate.

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 ad un canone giornaliero, quest'ultimo si intende pari al canone mensile diviso 30.

Nei casi in cui per il calcolo della penale si faccia riferimento ad una percentuale delle consistenze dell'operatore, il risultato percentuale è arrotondato all'intero più vicino, con il decimale 0,5 arrotondato all'intero immediatamente superiore.

In caso di disservizio di un qualunque elemento della propria rete, Telecom Italia somma alle penali di *assurance* di tale elemento, le penali di *assurance* di tutti gli elementi della catena impiantistica a valle dell'elemento guasto che sono disserviti, come da TT dell'operatore, a causa

del guasto dell'elemento a monte per i quali l'operatore ha aperto il TT e quindi l'operatore potrà richiedere il riconoscimento delle relative penali.

Per individuare i *Trouble Ticket* in penale si determinano, per ciascun livello di SLA quelli lavorati "entro SLA" e quelli "fuori SLA", tenendo conto delle eventuali franchigie. In tal senso, le richieste fuori SLA in franchigia sono individuate secondo un criterio cronologico crescente basato sulla data di accettazione del *Trouble Ticket*.

#### 4.2.1 Penali per gli SLA 2D, SLA ND e SLA HD

Per i *Trouble Ticket* (TT) chiusi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di *assurance* di cui alla Tabella 15 ed alla Tabella 16, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 25.

**Tabella 25: Calcolo penali per SLA sulla lavorazione dei TT di disservizio/disponibilità degli accessi.**

	Importo della penale
Per ogni giornata lavorativa (o mezza giornata lavorativa in funzione dello SLA applicabile) di ritardo sul tempo di lavorazione del TT	400% del canone giornaliero dell'accesso
Per ogni 0,1% di scostamento sulla disponibilità annua degli accessi dell'operatore in funzione dello SLA caratterizzante l'accesso.	10% del canone giornaliero dell'accesso

La penale sulla disponibilità degli accessi viene calcolata sui servizi attivi per un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un accesso sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare necessario per il calcolo del parametro, si applica la penale qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno. In tali casi, il computo delle penali può essere effettuato su base semestrale.

#### 4.2.2 Penale per lo SLA FT

Per i *Trouble Ticket* (TT), chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA FT di cui alla Tabella 17 ed alla Tabella 18, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 26.

**Tabella 26: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA FT**

	Importo della penale
Per ogni ora solare di ritardo sul tempo di lavorazione del TT	100% del canone giornaliero del servizio di accesso + 100% del canone giornaliero per lo SLA FT relativi all'accesso assistito
Per ogni 0,1% di scostamento sulla disponibilità annua del singolo accesso assistito	20% del canone giornaliero dello SLA FT sul singolo accesso assistito indisponibile

La penale sulla disponibilità degli accessi viene calcolata sui servizi attivi per un intero anno solare in costanza di tipologia di SLA. Nel caso in cui un accesso sia cessato o variato di SLA prima della scadenza dell'anno solare necessario per il calcolo del parametro, si applica la penale qualora nel periodo di osservazione sia stata già superata la soglia massima di indisponibilità prevista per l'intero anno. In tali casi, il computo delle penali può essere effettuato su base semestrale.

Le penali complessivamente corrisposte per lo SLA FT non potranno in alcun caso superare il valore dell'80% dei canoni annui totali corrisposti dall'operatore per lo SLA FT.

#### 4.2.3 Penale per lo SLA sui degradi degli accessi FTTCab

Per i *Trouble Ticket* (TT) di degrado su un accesso FTTCab chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA sui degradi degli accessi FTTCab di cui alla Tabella 20, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 27.

**Tabella 27: Calcolo penale per ritardo rispetto allo SLA per i degradi sugli accessi FTTCab.**

	Importo della penale
Per ogni giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo sul tempo di lavorazione del TT	200% del canone giornaliero dell'accesso

#### 4.2.4 Penale per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi

Per i TT di disservizi/degradi ripetuti sugli accessi che eccedono la soglia di cui alla Tabella 21, Telecom Italia riconoscerà all'operatore che ne faccia richiesta una penale come illustrata nella seguente tabella.

**Tabella 28: Calcolo penali per lo SLA sui disservizi/degradi ripetuti sugli accessi.**

	Importo della penale
Per ogni TT eccedente la soglia	10 volte il canone giornaliero dell'accesso sul quale è stato effettuato l'intervento

Esempio di calcolo:

- totale TT chiusi nell'anno solare : 657;
- soglia: 5% di 657 = 33;
- totale TT "ripetuti": 50;
- totale TT "ripetuti" sottoposti a penale: 50-33 = 17 (individuati in base all'ordine cronologico della loro apertura);
- penale: 17 x 10 x canone giornaliero dell'accesso medio pesato.

#### 4.2.5 Penale per lo SLA sulle richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning

Per i *Trouble Ticket* (TT) chiusi oltre i tempi definiti dallo SLA di cui alla Tabella 22, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 27.

**Tabella 29: Penale per ritardo rispetto allo SLA per le richieste di supporto sugli accessi in errato provisioning.**

	Importo della penale
Per ogni giorno lavorativo, o frazione di esso, di ritardo sul tempo di lavorazione del TT	200% del canone giornaliero dell'accesso

#### 4.2.6 Penali per gli SLA di assurance della banda di backhaul

Per ciascuna VLAN ripristinata oltre i tempi previsti dal relativo SLA di cui Tabella 23, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 30.

**Tabella 30: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA della banda di backhaul.**

	Importo della penale
Per ogni ora di ritardo nella risoluzione del guasto/disservizio	100% del canone giornaliero della VLAN

#### 4.2.7 Penali per gli SLA di *assurance* del kit di consegna

Qualora Telecom Italia non rispetti lo SLA di *assurance* del kit di consegna di cui alla Tabella 24, l'importo della penale sarà determinato in base a quanto riportato nella seguente Tabella 31.

**Tabella 31: Calcolo penali per ritardo rispetto allo SLA del kit di consegna.**

	Importo della penale
Per ogni ora di ritardo nella risoluzione del guasto/disservizio sulla porta GbE	120% del canone giornaliero della porta GbE

Per quanto riguarda le penali delle componenti del kit di consegna flussi di interconnessione e raccordi interni di centrale, si fa riferimento a quanto previsto dallo SLA relativo alle rispettive offerte di riferimento.



## 5 Interventi a vuoto

### 5.1 Interventi di Fornitura a Vuoto

In fase di *provisioning*, la fattispecie di “Intervento di Fornitura a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di un ordine dell’operatore acquisito da Telecom Italia e in corso di lavorazione, non sia possibile attivare il servizio per cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. il cliente finale è irreperibile, il cliente finale rifiuta l’intervento del tecnico di Telecom Italia, l’operatore richiede l’annullamento dell’ordine prima dell’espletamento del servizio richiesto, la canalina del cliente finale è ostruita o non idonea).

In particolare, a seguito di un ordine dell’operatore, si possono verificare i seguenti casi:

- 1) nella fase di contatto per la presa/conferma dell’appuntamento (on call), il tecnico di Telecom Italia riscontra, ad esempio, i seguenti casi:
  - a) il cliente finale/l’operatore è irreperibile;
  - b) il recapito telefonico e/o l’indirizzo del cliente finale/dell’operatore è errato;
  - c) il cliente finale/l’operatore non è disponibile a prendere/confermare l’appuntamento per l’intervento tecnico presso la propria sede;
  - d) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’operatore;
- 2) nella fase dell’intervento tecnico (on field), il tecnico di Telecom Italia non può eseguire/completare l’attività richiesta, ad esempio, nei seguenti casi:
  - a) il cliente finale/l’operatore è irreperibile;
  - b) l’indirizzo del cliente finale/dell’operatore è errato;
  - c) il cliente finale/l’operatore rifiuta l’intervento tecnico;
  - d) l’impianto del cliente finale/dell’operatore è indisponibile o non idoneo (ad es. la canalina del cliente è ostruita o non idonea, il cliente/l’operatore non ha ottenuto i permessi necessari);
  - e) nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’operatore.

Nei suddetti casi l’ordine viene chiuso negativamente a causa del cliente finale/dell’operatore e la causale appropriata è comunicata all’operatore. Tale evento è identificato come “Intervento di Fornitura a Vuoto” da parte di Telecom Italia.

Nel caso di “Intervento di Fornitura a Vuoto”, l’operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto ( <i>on call</i> o <i>on field</i> )	44,27

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli “Interventi di Fornitura a Vuoto” sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: la descrizione della causale, la data di ricezione dell’ordine, l’identificativo del servizio, l’identificativo dell’ordine, la data di notifica all’operatore, l’importo applicato.

## 5.2 Interventi di Manutenzione a Vuoto

In fase di *assurance*, la fattispecie di “Intervento di Manutenzione a Vuoto” si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione (*Trouble Ticket*) dell’operatore per un malfunzionamento sulla catena impiantistica di Telecom Italia, venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili a Telecom Italia (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell’operatore, errata configurazione sulla rete dell’operatore).

In particolare Telecom Italia, a fronte della segnalazione di malfunzionamento, svolge le seguenti attività:

- gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata dall’Operatore verso Telecom Italia;
- verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo) della segnalazione;
- riscontro all’Operatore sull’esito delle verifiche e/o dell’intervento eseguito.

In base all’esito della verifica tecnica si possono riscontrare i seguenti casi:

- 1) presenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene gestito in modo *standard* e chiuso con “Causa Telecom Italia” o “Causa terzi/forza maggiore”;

- 2) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia: il *Trouble Ticket* viene chiuso con “Causa OLO”; tale evento è identificato come “Intervento di Manutenzione a Vuoto” da parte di Telecom Italia;
- 3) assenza di malfunzionamento sulla rete di Telecom Italia ma presenza di malfunzionamento causato, ad esempio, da prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del cliente finale/dell’operatore, da una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell’operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con “Causa OLO”; tale evento è identificato come “Intervento di Manutenzione a Vuoto” da parte di Telecom Italia.

Nel caso di “Intervento di Manutenzione a Vuoto”, l’Operatore corrisponde a Telecom Italia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, il seguente importo:

	Euro
Intervento di Manutenzione a Vuoto	78,14

Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli “Interventi di Manutenzione a Vuoto” sono adeguatamente dettagliate e riportano le seguenti informazioni: le attività svolte (identificativo e classificazione tecnica del *Trouble Ticket*), l’identificazione dell’evento (data e ora di apertura e di chiusura del *Trouble Ticket* in corrispondenza dell’intervento svolto), l’evidenza che il malfunzionamento non è di competenza di Telecom Italia (“Causa OLO” indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l’importo applicato.