



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
DI TELECOM ITALIA
2017**

**Infrastrutture di Posa di Backhaul
e
Fibre Ottiche di Backhaul**

(sottoposto ad approvazione di AGCom)

28 luglio 2016

INDICE

1	SCOPO	3
2	SLA DI <i>PROVISIONING</i>	4
	2.1. <i>SLA PER LA FORNITURA DI INFRASTRUTTURE DI POSA DI BACKHAUL</i>	5
	2.1.1. Studio di Fattibilità	5
	2.1.2. Infrastruttura di Posa di Backhaul	6
	2.1.3. Penali	6
	2.2. <i>SLA PER LA FORNITURA DI FIBRE OTTICHE DI BACKHAUL</i>	7
	2.2.1. Studio di Fattibilità	7
	2.2.2. Fibra Ottica di Backhaul	8
	2.2.3. Penali	8
3	SLA DI <i>ASSURANCE</i>	10
	3.1. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE INFRASTRUTTURE DI POSA DI BACKHAUL</i>	11
	3.1.1. Penale	12
	3.2. <i>SLA PER I DISSERVIZI DELLE FIBRE OTTICHE DI BACKHAUL</i>	12
	3.2.1. Penale	13
4	INTERVENTI A VUOTO	14
	4.1. <i>INTERVENTI DI FORNITURA A VUOTO</i>	14
	4.2. <i>INTERVENTI DI MANUTENZIONE A VUOTO</i>	15

1 SCOPO

Telecom Italia, ai sensi dell'art. 10, comma 4, della delibera 623/15/CONS, pubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") dei servizi di "*Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibre Ottiche di Backhaul*".

Il presente documento costituisce, per tali servizi, i *Service Level Agreement* (SLA) di Telecom Italia. Esso definisce i tempi di *Provisioning* e *Assurance* per ciascun servizio, 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 2017: *Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibre Ottiche di Backhaul*" – 28 luglio 2016", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento dei servizi;
- "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: *Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibre Ottiche di Backhaul*" – 28 luglio 2016", che definisce le procedure tra Telecom Italia e l'Operatore per la richiesta, la fornitura e l'assistenza dei servizi.

L'OR approvata dall'Autorità ha validità annuale con decorrenza dal 1 gennaio 2017, salvo ove diversamente specificato.

I tempi di *Provisioning* e *Assurance* relativi ai servizi di Colocazione sono definiti nel *Service Level Agreement* vigente nell'ambito della corrispondente Offerta di Riferimento.

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

2 SLA DI PROVISIONING

Il *Provisioning* dei servizi di *Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibre Ottiche di Backhaul* consiste nella lavorazione delle Manifestazioni di Interesse/ordini inviati dagli Operatori a Telecom Italia per la fornitura dei suddetti servizi.

Il processo di *Provisioning*, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'invio della Manifestazione di Interesse o dell'ordine da parte dell'Operatore fino all'espletamento degli stessi da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2017: *Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibre Ottiche di Backhaul*".

Gli SLA si calcolano sulle Manifestazioni di Interesse/ordini dell'Operatore espletati da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. sede del cliente finale/sede di 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.) 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 o dell'Operatore.

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 2017: *Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibre Ottiche di Backhaul*".

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la 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 il 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 dei dati 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.

2.1. SLA per la fornitura di Infrastrutture di Posa di Backhaul

2.1.1. Studio di Fattibilità

Le Manifestazioni di Interesse sono prese in carico da Telecom Italia nell'orario 08:30÷16:30 Lun÷Ven, esclusi i festivi; le Manifestazioni di Interesse inviate al di fuori di tale orario sono prese in carico da Telecom Italia il primo giorno lavorativo successivo.

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

Tabella 1: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

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

2.1.2. Infrastruttura di Posa di Backhaul

Nei casi di equipaggiamento dell'infrastruttura a cura di Telecom Italia o di fornitura/rifornimento, a cura di Telecom Italia, dei materiali necessari all'equipaggiamento da parte dell'Operatore dell'infrastruttura, è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 2: SLA per l'Infrastruttura di Posa di Backhaul

	Tempo di fornitura ⁽¹⁾
Equipaggiamento infrastruttura a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)
Fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

⁽¹⁾ Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia del Modello 2 compilato dall'Operatore richiedente il servizio.

2.1.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 2.1, 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 nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 3: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo “Studio di Fattibilità (SdF) per Infrastrutture di Posa di Backhaul” al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso
--

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa di Backhaul è calcolata sul totale dell'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 4: Penale per il ritardo nella fornitura dell’Infrastruttura di Posa di Backhaul (equipaggiamento infrastruttura o fornitura/rifornimento materiali a cura Telecom Italia)

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo del tracciato non equipaggiato o non rifornito</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

2.2. SLA per la fornitura di Fibre Ottiche di Backhaul

2.2.1. Studio di Fattibilità

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

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

Tabella 5: SLA per lo Studio di Fattibilità (SdF)

	Tempo di fornitura
Studio di Fattibilità (SdF)	entro 20 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

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

2.2.2. Fibra Ottica di Backhaul

Per la fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica di Backhaul è previsto lo SLA riportato nella seguente Tabella:

Tabella 6: SLA per la Fibra Ottica di Backhaul

	Tempo di fornitura ⁽¹⁾
Fibra Ottica di Backhaul	entro 30 giorni lavorativi (nel 100% dei casi)

⁽¹⁾ Il tempo specificato per la fornitura del servizio decorre dalla data di ricezione da parte di Telecom Italia dell'accettazione dello SdF/ordine da parte dell'Operatore richiedente il servizio.

2.2.3. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di fornitura indicati nel par. 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 il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità è calcolata secondo la seguente Tabella:

Tabella 7: Penale per il ritardo nella fornitura dello Studio di Fattibilità (SdF)

2,5% del contributo “Studio di Fattibilità (SdF) per Fibra Ottica di Backhaul” al giorno lavorativo fino al raggiungimento del 50% del contributo stesso
--

La penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica di Backhaul è calcolata sul totale dell'importo della Fibra Ottica di Backhaul, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente:

Tabella 8: Penale per il ritardo nella fornitura del servizio di accesso alla Fibra Ottica di Backhaul

<i>Ritardo nei tempi di consegna (giorni solari)</i>	<i>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo della Fibra Ottica di Backhaul</i>
fino a 18	1,67%
tra 19 e 63	0,44%
tra 64 e 135	0,69%
oltre 135	0,74%

3 SLA DI ASSURANCE

L'Assurance dei servizi di accesso NGAN consiste nella lavorazione dei *Trouble Ticket* (TT) di disservizio aperti dagli Operatori (tramite il sito internet di Telecom Italia www.wholesale.telecomitalia.com).

I processi di Assurance, con la descrizione delle sue varie fasi di lavorazione a partire dall'apertura del *Trouble Ticket* da parte dell'Operatore fino alla chiusura dello stesso da parte di Telecom Italia, è descritto nel documento "Manuale delle procedure di Telecom Italia 2017: *Infrastrutture di Posa di Backhaul e Fibra Ottica di Backhaul*".

Gli SLA si calcolano sui *Trouble Ticket* dell'Operatore chiusi da Telecom Italia entro il periodo di riferimento.

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

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi da enti pubblici o privati;
3. causa dell'Operatore.

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base annuale. L'Operatore ha la 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 il 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 dei dati 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 ciascuno 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*.

3.1. SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa di Backhaul

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Infrastrutture di Posa di Backhaul di Telecom Italia.

Gli SLA non riguardano il ripristino dei cavi in fibra ottica posati all'interno dell'infrastruttura danneggiata.

Lo SLA relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alle Infrastrutture di Posa di Backhaul è il seguente:

Tabella 9: SLA per i disservizi delle Infrastrutture di Posa di Backhaul

Accettazione della segnalazione del disservizio	Percentuale disservizi ripristinati	
08:00÷16:00 Lun÷Ven (escluso i festivi)	90%	entro 12 ore
	100%	entro 24 ore
16:01÷07:59 Lun÷Ven (escluso i festivi)	90%	entro 16 ore

00:00÷23:59 Sab, Dom e i festivi		
-------------------------------------	--	--

3.1.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 3.1, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 10: Penale per disservizio dell'Infrastruttura di Posa di Backhaul

<i>Euro per metro di Tracciato per ogni giorno in penale</i>
0,03

3.2. SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche di Backhaul

Di seguito si riportano gli SLA per interventi di manutenzione correttiva su Fibra Ottica di Backhaul 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 h 24, 7 giorni su 7.

La segnalazione del disservizio (*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 relativo alle attività di manutenzione correttiva del servizio di accesso alla Fibra Ottica di Backhaul è il seguente:

Tabella 11: SLA per i disservizi delle Fibre Ottiche di Backhaul

Tempo di ripristino	Segnalazione disservizio	
entro 12 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	90%

entro 16 ore	16:01÷07:59 Lun÷Ven	90%
	00:00÷23:59 Sab, Dom e festivi	
entro 24 ore	08:00÷16:00 Lun÷Ven	100%

Ai fini del calcolo del Tempo massimo di Intervento per Ripristino si assume come momento iniziale l'accettazione, da parte di Telecom Italia, della segnalazione (*Trouble Ticket*) comprensiva della localizzazione del punto di guasto sulla Fibra Ottica 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.

3.2.1. Penale

In caso di mancato rispetto dei tempi indicati nel par. 3.2, Telecom Italia corrisponde all'Operatore la seguente penale:

Tabella 12: Penale per disservizio della Fibra Ottica di Backhaul

<i>Ritardo di espletamento (ore lavorative)</i>	<i>% prezzo intervento</i>
fino a 4	50%
tra 4 e 8	80%
oltre 8	100%

4 INTERVENTI A VUOTO

4.1. 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.

In particolare, a seguito di un ordine dell’Operatore, nel Nuovo Processo di *Delivery*, l’ordine sospeso va in “*time-out* sospensione” o viene annullato dall’Operatore.

in tal caso, l’ordine viene chiuso negativamente a causa 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 (differenziato per il caso “*on call*” e il caso “*on field*”):

	Euro
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on call</i>)	21,63
Intervento di Fornitura a Vuoto (<i>on field</i>)	102,83

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.

4.2. 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.

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/collauda) 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 Operatore”; 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 una errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell’Operatore. Il *Trouble Ticket* viene chiuso con “causa Operatore”; 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	125,49

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 Operatore” indicata nella competenza di chiusura del *Trouble Ticket*), l’importo applicato.