

**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
DI TELECOM ITALIA**

**2018**

**2019-2020**

**Servizi di Colocazione  
(Mercato 3a)**

**(sottoposti ad AGCom per approvazione)**

**22 ottobre 2019**

# INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING</b>	<b>5</b>
2.1	PROVISIONING DELL'OFFERTA E DEL CONTRATTO DI SITO/FORNITURA	6
2.2	STUDI DI FATTIBILITÀ OFFERTA "A LISTINO"	7
2.3	"VALUTAZIONE DEL RISCHIO" PER LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI E "ANALISI DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA"	7
2.4	VALUTAZIONE DELLE DITTE DEGLI OPERATORI NON ANCORA QUALIFICATE DA TELECOM ITALIA	8
2.5	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI COLOCAZIONE FISICA A (COLOCAZIONE IN SALA INTERNA)	9
2.6	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI COLOCAZIONE FISICA B (COLOCAZIONE IN ESTERNO - SHELTER)	9
2.7	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE A E B	10
2.8	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI COLOCAZIONE VIRTUALE C (CO-MINGLING)	11
2.9	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI COLOCAZIONE IN SITO ADIACENTE O SITO NELLE IMMEDIATE VICINANZE	11
2.10	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI COLOCAZIONE NELLE IMMEDIATE VICINANZE DELL'ARMADIO DI DISTRIBUZIONE DI TELECOM ITALIA PER SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO ALLA SOTTORETE LOCALE IN RAME	12
2.11	PENALI PER IL PROVISIONING	14
<b>3</b>	<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE</b>	<b>16</b>
3.1	ASSURANCE PER ALIMENTAZIONE E CONDIZIONAMENTO PER COLOCAZIONE FISICA A, FISICA B E VIRTUALE	16
3.2	TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE	17
3.3	EVASIONE DELLE RICHIESTE DI INGRESSO IN CENTRALE PER COLOCAZIONE VIRTUALE (SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO)	18
3.4	ASSURANCE PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI	19
3.5	PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO DEGLI APPARATI DEGLI OPERATORI IN COLOCAZIONE VIRTUALE (SLA BASE)	20
3.6	PENALI DI ASSURANCE PER COLOCAZIONE FISICA A, FISICA B E VIRTUALE	21
3.7	PENALI PER IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO	21
3.8	PENALI PER I RACCORDI INTERNI TRA OPERATORI	22

## 1 SCOPO

~~Telecom Italia, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della delibera 100/19/CIR e dell'art. 9, comma 5, della delibera 348/19/CONS, ripubblica l'Offerta di Riferimento (nel seguito "OR") del presente documento costituisce i Service Level Agreement (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA base e premium per i servizi di Colocazione previsti nell'ambito del Mercato dell'accesso locale all'ingrosso in postazione fissa (Mercato n. 3a della Raccomandazione della Commissione europea n. 2014/710/UE).~~

~~Il presente documento costituisce, per tali servizi, i Service Level Agreement (SLA) di Telecom Italia, differenziati in SLA base e premium. Esso definisce i tempi di *provisioning* e *assurance* per ciascun servizio e gli standard di qualità adottati, corredati da penali in caso di ritardato e/o mancato adempimento agli obblighi contrattuali, sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di Colocazione (cfr. normativa di riferimento nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione").~~

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

- ~~• "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2018: Servizi di Colocazione 24 settembre 2019", che definisce le condizioni tecniche, economiche e di fornitura dettagliate e disaggregate per ciascun elemento del servizio, nonché le regole per l'installazione degli apparati dell'Operatore nelle sale di Telecom Italia;~~
- ~~• "Manuale delle Procedure di Telecom Italia 2018: Servizi di Colocazione 24 settembre 2019", 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 2018, salvo ove diversamente specificato.~~

Il calcolo delle penali di seguito descritte viene effettuato su base trimestrale, nel caso di SLA che prevedono solo il 100%, e semestrale negli altri casi. L'Operatore ha la facoltà di chiedere a Telecom Italia dopo, la chiusura di ciascun periodo di riferimento (trimestre o semestre) 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.

Dal tempo di SLA vanno esclusi i seguenti casi:

1. eventi di forza maggiore o danni causati da terzi;
2. permessi da enti pubblici o privati;
3. causa dell'Operatore.

## 2 SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

Di seguito si riportano gli SLA di Provisioning per ognuno dei ~~seguenti~~ servizi presenti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione":

- Studio di Fattibilità per la formulazione di un'Offerta contenente le condizioni tecniche ed economiche dei servizi di Colocazione richiesti (inclusi eventuali raccordi interni tra Operatori), che verranno riportate/allegate nel relativo Contratto di Sito/Fornitura;
- Valutazione di rischio per la sicurezza e salute dei lavoratori (prevista nei casi di Colocazione VIRTUALE A - *con acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore* - e VIRTUALE C - *Co-mingling*);
- Qualificazione delle ditte degli Operatori non ancora certificate da Telecom Italia (prevista nei casi di Colocazione VIRTUALE A - *con acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore* - e VIRTUALE C - *Co-mingling*);
- Servizio di Colocazione FISICA A (colocazione in sala interna);
- Servizio di Colocazione FISICA B (colocazione in esterno - *shelter*);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di Telecom Italia);
- Servizio di Colocazione VIRTUALE C (*Co-mingling*);
- Servizio di Colocazione in sito adiacente alla centrale di Telecom Italia;
- Servizio di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze della centrale di Telecom Italia;
- Servizio di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia;
- Realizzazione di raccordi interni tra Operatori.

I tempi riportati per gli SLA non comprendono i tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni di legge e dei permessi di privati e/o Enti, cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi, pertanto tali periodi sono esclusi ai fini del computo delle penali.

Si precisa che per SLA *base* in Orario Base (giorni lavorativi) si intende dal lunedì al venerdì nella fascia oraria compresa tra le ore 08:30 e le 16:30 escluse le festività infrasettimanali.

Gli SLA *premium* Fuori Orario Base sono nella fascia oraria compresa tra le ore 16:30 e le 18:30, sabato e festività inclusi.

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

## **2.1 Provisioning dell’Offerta e del Contratto di Sito/Fornitura**

Purché gli eventuali prerequisiti per la richiesta della fornitura del servizio indicati nel documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: Servizi di Colocazione” siano soddisfatti dall’Operatore interessato, i tempi riportati decorrono:

- **per le richieste non pianificate** dalla data di ricezione dell’ordine sul Sistema di Colocazione (POLO) da parte di Telecom Italia;
- **per le richieste pianificate** dalla data di scadenza per la ricezione, da parte di Telecom Italia, del Piano Quadrimestrale.

Tali decorrenze valgono nel caso in cui le richieste risultino complete le informazioni fornite dagli Operatori nei relativi Piani Quadrimestrali e richieste non pianificate.

Le richieste pervenute nel Sistema POLO dal lunedì al venerdì (escluse le festività infrasettimanali) entro le ore 16:00, verranno registrate nel medesimo giorno lavorativo. Le richieste pervenute oltre tale orario verranno registrate, ai fini dello SLA, al primo giorno lavorativo successivo. Nel caso delle richieste pianificate si fa riferimento alla data di scadenza (cfr. ~~par. 3.5.1, 3.5.2 e 3.5.3 del~~ documento “Manuale delle Procedure di Telecom Italia: Servizi di Colocazione”).

Gli SLA sotto riportati non si applicano agli studi di fattibilità e alle realizzazioni “con codice a progetto” e a quelli definiti nel Nuovo Processo Delivery (offerta “a listino”), definiti nell’Offerta di Colocazione, oggetto di un’offerta specifica.

Servizio	SLA
Offerta per servizi di Colocazione e per raccordi interni tra Operatori - studio di fattibilità	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi, per esito positivo della prima soluzione richiesta.
	Entro 22 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l’analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di soli esiti negativi.
	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi, se è necessaria l’analisi di successive soluzioni disponibili - caso di presenza di almeno un esito che ecceda i valori di soglia indicati nel cap. 15 del documento “Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione”.

## 2.2 Studi di fattibilità offerta “a listino”

Gli SLA sotto riportati si applicano alle richieste degli studi di fattibilità definiti nell’offerta “a listino” NPD.

Servizio	SLA
Studio di fattibilità per richiesta BASE	Entro 4 giorni lavorativi nel 90% dei casi
Studio di fattibilità per richiesta SPECIALE	Entro 18 giorni lavorativi nel 90% dei casi

## 2.3 “Valutazione del rischio” per la sicurezza e la salute dei lavoratori e “Analisi della documentazione tecnica”

I tempi previsti per la valutazione del rischio da parte di TI, derivante dall’introduzione, diretta o indiretta tramite le rispettive imprese appaltatrici chieste dall’Operatore, nei locali di Telecom Italia di macchine, attrezzature da lavoro, impianti, materiali o sostanze vengono di seguito riportati e decorrono dalla data di ricezione della completa documentazione tecnica fornita dagli Operatori in fase negoziale.

La fase di “Valutazione del rischio” segue la fase di “Analisi della documentazione tecnica” ed è necessaria solo nei casi concordati con gli Operatori in fase negoziale.

Valutazione del rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori	SLA
Analisi della documentazione tecnica fornita dall'Operatore	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Valutazione del rischio, completa di misure in campo ed indagini di laboratorio, ove ritenute necessarie	Su base progetto

## 2.4 Valutazione delle ditte degli Operatori non ancora qualificate da Telecom Italia

I tempi previsti per le attività di qualificazione e per le verifiche necessarie alle autorizzazioni al subappalto delle ditte proposte dagli Operatori, qualora non già effettuate da Telecom Italia, vengono di seguito riportati e decorrono dalla data di ricezione della documentazione concordata con gli Operatori in fase negoziale.

Verifiche delle ditte degli Operatori	SLA
<p>Processo di Qualificazione comprensivo delle valutazioni di base, economico-finanziaria e tecnico-organizzativa.</p> <p>Processo di verifica del subappalto comprensivo di analisi documentale e verifiche tecniche.</p>	<p>Esiti delle verifiche comunicati all'Operatore entro 21 giorni lavorativi (*) dalla ricezione delle richieste per almeno l'80% dei casi, condizionatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ricezione da parte di Telecom Italia di tutte le informazioni necessarie all'identificazione delle ditte nell'ambito della fase negoziale precedente la formalizzazione delle offerte per la predisposizione dei siti da parte di Telecom Italia</li> <li>n° totale di richieste di qualificazione/verifiche di subappalto mensili (da parte di tutti gli Operatori) <math>\leq 10</math></li> </ul>
<p>(*) A Telecom Italia non sarà in nessun caso attribuita alcuna responsabilità in caso di eventuali ritardi delle attività, derivanti da esiti negativi delle qualificazioni/autorizzazioni al subappalto per carenze delle ditte proposte dagli Operatori.</p>	



## 2.5 **Attivazione del servizio di Colocazione FISICA A** **(~~colocazione~~Colocazione in sala interna)**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento ~~”~~”\_Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione”, i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare su sito già adeguato (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse con materiali da approvvigionare.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse senza materiali da approvvigionare. Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli senza realizzazione di opere infrastrutturali e senza approvvigionamento di materiali.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

## 2.6 **Attivazione del servizio di Colocazione FISICA B** **(~~colocazione~~Colocazione in esterno - shelter)**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento ~~”~~”\_Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione”, i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Servizio di Colocazione in shelter con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico. Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse che necessitano di opere edili.	Entro 90 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento di raccordi e/o incremento di moduli con opere infrastrutturali da realizzare e materiali da approvvigionare (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter). Realizzazione di raccordi interni tra Operatori in sale diverse.	Entro 45 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Ampliamento in shelter già predisposto senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nel 100% dei casi

## 2.7 Attivazione del servizio di Colocazione VIRTUALE A e B

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta Commerciale che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura a condizione che i prerequisiti in capo all'Operatore interessato alla fornitura del servizio siano soddisfatti nei tempi previsti (es. indisponibilità della documentazione di apparato dell'Operatore o ritardo nel collaudo dell'apparato Telecom Italia per indisponibilità del sistema di gestione dell'Operatore). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Colocazione VIRTUALE A (acquisto ed installazione degli apparati a cura dell'Operatore).	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Colocazione VIRTUALE B (acquisto ed installazione degli apparati a cura di Telecom Italia).	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi (2)
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità VIRTUALE.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi (2)
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi (3)
<p>(1) Tempi di approvvigionamento apparati e/o degli ampliamenti di tributari o aggregati degli stessi.</p> <p>(2) Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.</p> <p>(3) Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.</p>	

## 2.8 **Attivazione del servizio di Colocazione VIRTUALE C (Co-mingling)**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta Commerciale che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura. Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

<b>Servizio</b>	<b>SLA</b>
Servizio di Colocazione con strutture da realizzare e materiali da approvvigionare per sito specifico.	Entro 60 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
Ampliamento nella stessa sala con opere infrastrutturali su raccordo esistente con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi (2)
Realizzazione di raccordi interni tra Operatori entrambi collocati nella medesima sala in modalità VIRTUALE.	Entro 30 giorni lavorativi nel 100% dei casi (2)
Ampliamento nella stessa sala senza opere infrastrutturali con materiale di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi (3)
<p>(1) <i>Tempi relativi agli adeguamenti delle infrastrutture di sala e relativi collegamenti e tempi di assegnazione dello spazio dedicato all'Operatore nonché i tempi di approvvigionamento dei materiali necessari alla costruzione dell'infrastruttura.</i></p> <p>(2) <i>Tempi relativi all'approvvigionamento dei materiali di raccordo e collegamento su infrastrutture esistenti nella sala.</i></p> <p>(3) <i>Tempi relativi all'assegnazione di almeno un modulo standard nell'ambito di una sala già predisposta senza la necessità di approvvigionamento di materiali specifici per gli ampliamenti.</i></p>	

## 2.9 **Attivazione del servizio di Colocazione in sito adiacente o sito nelle immediate vicinanze**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'Offerta da parte dell'Operatore che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura; vanno esclusi dal computo i ritardi derivanti dal completamento delle attività preliminari realizzative a cura dell'Operatore (realizzazione infrastruttura da sito Operatore a pozzetto). Tali tempi non si applicano agli studi di fattibilità e le realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Servizio	SLA
Realizzazione con materiale da approvvigionare per sito specifico.	Entro 90 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento senza opere infrastrutturali e con materiali da approvvigionare per sito specifico (comprende eventuale predisposizione POTS Splitter).	Entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Ampliamento con materiali di consumo per cui non è necessario approvvigionamento specifico.	Entro 20 giorni lavorativi nell'80% dei casi (1)
<i>(1) Gli ampliamenti sono relativi alla posa di ulteriori cavi e strisce/terminazioni disponibili a consumo presso gli installatori di Telecom Italia.</i>	

## **2.10 Attivazione del servizio di Colocazione nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia per servizi di accesso disaggregato alla sottorete locale in rame**

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di accettazione dell'offerta da parte dell'Operatore, che rappresenta la sottoscrizione del Contratto di Sito/Fornitura; vanno esclusi dal computo dei tempi di *provisioning* in capo a Telecom Italia i tempi necessari per l'ottenimento dei permessi, nel caso di necessità di realizzare il pozzetto di Telecom Italia ed il raccordo all'armadio di Telecom Italia, e quelli per il completamento delle attività realizzative in capo all'Operatore (realizzazione infrastruttura dal cabinet dell'Operatore al pozzetto di Telecom Italia) la cui data è formalmente comunicata a Telecom Italia dall'Operatore stesso. Inoltre, i tempi di *provisioning* in capo a Telecom Italia sono al netto dei tempi per l'accesso al cabinet dell'Operatore necessario all'attestazione della striscia di raccordo.

Tali tempi non si applicano agli Studi di Fattibilità e alle realizzazioni "a progetto", definiti nel documento "Offerta di Riferimento di Telecom Italia: Servizi di Colocazione", i quali saranno oggetto di un'offerta specifica.

Nuovo sito di Colocazione – modalità Colocazione Armadio Singolo	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• eventuale compattamento spazi.</li> </ul>	entro 40 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• compattamento spazi.</li> </ul>	entro 30 giorni lavorativi nell'80% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> <li>• compattamento spazi;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 25 giorni lavorativi nell'80% dei casi
<b>Ampliamento di un sito esistente</b>	<b>SLA</b>
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 15 giorni lavorativi nell'80% dei casi

In caso di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia in modalità CAMAT (Colocazione Armadio Massiva per Area Territoriale) Telecom Italia garantisce i tempi riportati nella tabella sottostante per le attività di progettazione esecutiva, gestione dei lavori e realizzazione.

I tempi sotto riportati decorrono dalla data di invio della richiesta da parte dell'Operatore; vanno esclusi dal computo dei tempi di provisioning in capo a Telecom Italia i tempi necessari per l'ottenimento dei permessi, nel caso di necessità di realizzare il pozzetto di Telecom Italia ed il raccordo all'armadio di Telecom Italia, e quelli per il completamento delle attività realizzative in capo all'Operatore (realizzazione infrastruttura dal cabinet dell'Operatore al pozzetto di Telecom Italia) la cui data è formalmente comunicata a Telecom Italia dall'Operatore stesso. Inoltre, i tempi di provisioning in capo a Telecom Italia sono al netto dei tempi per l'accesso al cabinet dell'Operatore necessario all'attestazione della striscia di raccordo.

Nuovo sito di Colocazione – modalità CAMAT	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• eventuale compattamento spazi.</li> </ul>	entro 50 giorni lavorativi nel 70% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo;</li> <li>• compattamento spazi.</li> </ul>	entro 40 giorni lavorativi nel 70% dei casi
Senza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione pozzetto TI;</li> <li>• predisposizione infrastruttura di raccordo tra pozzetto TI e armadio TI;</li> <li>• compattamento spazi;</li> </ul> Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 30 giorni lavorativi nel 70% dei casi
Ampliamento di un sito esistente	SLA
Con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• posa e attestazione del cavo di raccordo.</li> </ul>	entro 15 giorni lavorativi nel 70% dei casi

## 2.11 Penali per il provisioning

In caso di ritardo rispetto al termine previsto per l'allestimento dei siti e per la predisposizione degli eventuali raccordi interni tra Operatori, Telecom Italia riconosce il pagamento di una penale, a meno che il ritardo sia imputabile a cause terzi o di forza maggiore, nel qual caso Telecom Italia provvederà a comunicarlo tempestivamente all'Operatore.

I tempi per l'allestimento dei siti decorrono dalla data dello SLA di consegna dello studio di fattibilità fino alla data di prima convocazione per la presa in consegna del sito o dell'ampliamento del sito. Il conteggio dei giorni ai fini del calcolo delle penali di fornitura resta sospeso dalla data di consegna dello studio di fattibilità fino alla risposta di accettazione o meno da parte dell'Operatore, senza tuttavia azzerarsi anche in caso di accettazione.

Ai fini del riconoscimento delle penali lo SLA è calcolato su base annua per singolo Operatore.

La penale è calcolata sul totale dell'importo consuntivato per la realizzazione dei lavori, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente.

<b>Giorni di ritardo nei tempi di consegna</b>		<b>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato</b>
<b>da</b>	<b>a</b>	
1	18	1,67%
19	63	0,44%
64	135	0,69%
oltre 135		0,74%

In caso di Colocazione in sito nelle immediate vicinanze dell'armadio di distribuzione di Telecom Italia in modalità CAMAT (Colocazione Armadio Massiva per Area Territoriale) la penale è calcolata sul totale dell'importo consuntivato, fino alla concorrenza massima del 10% dell'importo del singolo intervento, per la realizzazione dei lavori, secondo la progressione riportata nel prospetto seguente.

<b>Giorni di ritardo nei tempi di consegna</b>		<b>Penale giornaliera espressa rispetto all'importo consuntivato</b>
<b>da</b>	<b>a</b>	
1	18	1,00%
19	63	0,26%
64	135	0,41%
oltre 135		0,44%

### 3 SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

A seguito di richiesta di intervento da parte dell'Operatore, Telecom Italia verifica la congruenza contrattuale della Richiesta ed esegue l'apertura di un intervento. Gli interventi sono gestiti dal tecnico di Telecom Italia in orario base o fuori orario base in funzione dello SLA applicabile. Il tecnico di Telecom Italia, giunto sul sito, registra l'orario di arrivo e data/ora/luogo di partenza e a fine intervento chiude l'attività registrando tale evento e lo notifica all'Operatore.

Di seguito si riportano gli SLA per gli interventi di manutenzione relativa ai servizi di Colocazione ed ai raccordi interni tra Operatori.

Per gli interventi richiesti in SLA *premium*, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti non imputabile a permessi da enti pubblici o privati, a cause di forza maggiore e/o danni causati da terzi, Telecom Italia non addebiterà il costo dell'intervento in SLA *premium* e riconoscerà le penali previste per gli equivalenti interventi in SLA *base*.

#### **3.1 Assurance per alimentazione e condizionamento per Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE**

Rientrano in questa categoria tutti i disservizi sugli apparati di telecomunicazioni degli Operatori causati dai guasti agli impianti tecnologici di Telecom Italia nei siti oggetto di Colocazione (guasti ai sistemi di energia e guasti ai sistemi di condizionamento).

In particolare, le cause di disservizio possono essere di due tipologie:

- mancanza di alimentazione agli apparati degli Operatori per un guasto al circuito elettrico che riguardano i guasti a monte della Stazione di Energia (SE) fino a quest'ultima compresa;
- modifica della temperatura di sala che tuttavia non genera un immediato disservizio per l'autonomia termica residua (il valore di regolazione della temperatura dell'aria *set point* ambiente è pari a 29°C ±1°C).



Per gli impianti Condivisi e Dedicati, i tempi di ripristino sono quelli di seguito elencati per disservizio.

Nel caso di impianti Dedicati non è applicabile lo SLA sul condizionamento in quanto detti impianti sono di pertinenza degli Operatori.

#### DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO

<b>Assurance per Alimentazione e Climatizzazione</b>	<b>SLA base</b>	<b>SLA premium</b>
Tempo di ripristino	Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi	Entro 12 ore solari nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 8 ore lavorative nel 90% dei casi	Entro 8 ore solari nel 90% dei casi

L'orario di esecuzione relativo allo SLA *base* è Lun÷Ven 08:00÷16:00, mentre per lo SLA *premium* è 365 gg/anno H24.

I tempi di ripristino non comprendono quelli necessari per approvvigionamenti specifici o dovuti all'ente fornitore dell'energia, né quelli di attesa del personale dell'Operatore nei casi in cui tale presenza è necessaria.

### **3.2 Tempi di ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE**

Le attività di manutenzione correttiva intervengono unicamente a fronte di un guasto o di un disservizio segnalato dall'Operatore a Telecom Italia. In particolare, le attività eseguite da Telecom Italia sono la sostituzione di scheda guasta e reset manuale della scheda. Tale servizio non prevede attività di installazione e sostituzione cestelli o realizzazione e sostituzione di cablaggi.

L'Operatore conserva le responsabilità di supervisione e gestione dei suoi apparati. Telecom Italia non è responsabile per la mancata esecuzione dell'attività richiesta per indisponibilità delle schede di scorta. E' compito dell'Operatore provvedere direttamente al ritiro delle piastre guaste. Il servizio di Manutenzione Correttiva può essere fornito in modalità SLA *base* o SLA *premium*.

**DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO IN SLA BASE**

Servizio	Inoltro richiesta	Ricezione richiesta	Orario esecuzione	Tempo di ripristino
Manutenzione Correttiva per servizi di Colocazione	Ad insorgenza evento	365 gg/anno H24	Lun÷Ven 08:00÷16:00	Entro 12 ore lavorative dall'apertura dell'intervento nel 100% dei casi  Entro 8 ore lavorative dall'apertura dell'intervento nel 90% dei casi

**DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO IN SLA PREMIUM**

Servizio	Inoltro richiesta	Ricezione richiesta	Orario esecuzione	Tempo di ripristino
Manutenzione Correttiva per servizi di Colocazione	Ad insorgenza evento	365 gg/anno H24	365 gg/anno H24	Entro 12 ore solari dall'apertura dell'intervento nel 100% dei casi  Entro 8 ore solari dall'apertura dell'intervento nel 90% dei casi

I tempi di ripristino indicati si riferiscono a situazioni nelle quali non si verificano errate diagnosi da parte dell'Operatore e/o la mancanza di parti di scorta (ricambio).

In caso di necessità, l'intervento iniziato nel corso dell'Orario Base dovrà essere portato a termine anche in caso di superamento dello stesso. Alle ore 20:00 il servizio sarà interrotto e riprenderà il giorno lavorativo successivo, previa apertura di una nuova segnalazione.

**3.3 Evasione delle richieste di ingresso in centrale per Colocazione VIRTUALE (servizio di Accompagnamento)**

Tale servizio (cfr. *news* del 22/12/2011 pubblicata su [www.wholesale.telecomitalia.com](http://www.wholesale.telecomitalia.com)) è finalizzato a garantire l'accesso in centrale del personale dell'Operatore o dell'impresa da lui incaricata per le attività di: manutenzione correttiva e preventiva/programmata, progettazione, verifica della corretta applicazione delle norme di Sicurezza sul lavoro,

verifica della corretta realizzazione dell'impianto e provisioning che comportano la presenza del personale di Telecom Italia nei tempi indicati nella successiva tabella:

Il servizio è fornito in modalità SLA *base* o SLA *premium*.

Per richieste di assistenza con SLA *base*, in caso di necessità, l'intervento iniziato nel corso dell'Orario Base dovrà essere portato a termine anche in caso di superamento dello stesso. Alle ore 20:00 il servizio sarà interrotto e riprenderà il giorno lavorativo successivo, previa apertura di una nuova segnalazione da parte dell'Operatore.

**DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO PER ACCOMPAGNAMENTO IN SLA BASE**

Servizio	Ricezione richiesta	Orario esecuzione	Tempo di intervento
Servizio di accompagnamento per Colocazione Virtuale	365 gg/anno H24	Lun÷Ven 08:00÷16:00 (escluso festivi infrasett.)	Entro 4 ore lavorative dalla richiesta nel 100% dei casi

**DEFINIZIONE ORARI E LIVELLI DI SERVIZIO PER ACCOMPAGNAMENTO IN SLA PREMIUM**

Servizio	Ricezione Richiesta	Orario esecuzione	Tempo di intervento
Servizio di accompagnamento per Colocazione Virtuale	365 gg/anno H24	365 gg/anno H24	Entro 4 ore solari dalla richiesta nel 100% dei casi

### **3.4 Assurance per i raccordi interni tra Operatori**

Il tempo di ripristino sui raccordi interni tra Operatori viene definito come il tempo che intercorre tra la data di segnalazione del guasto e la data di risoluzione dello stesso.

Per le segnalazioni pervenute dall'Operatore, Telecom Italia è tenuta ad effettuare il ripristino del servizio nei tempi riportati in tabella.

Servizio	Ricezione richiesta	Orario ricezione segnalazione	Tempo di ripristino
Raccordo interno tra Operatori	365 gg/anno H24	Lun÷Ven 08:00÷16:00	10 ore solari nel 100% dei casi
		Lun÷Ven 16:00÷08:00; Sab-Dom e festivi infrasettimanali 00:00÷24:00	14 ore solari nel 100% dei casi

Nei casi in cui sia impossibile, da parte del personale Telecom Italia, l'accesso alle sedi dell'Operatore per causa imputabile all'Operatore stesso, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

In caso di guasto accertato di competenza Telecom Italia e di ritardo del personale dell'Operatore, i tempi di attesa vengono detratti dal tempo totale di disservizio.

Il tempo di ripristino indicato non si applica in caso di:

- 1) cause di forza maggiore;
- 2) guasti causati da terzi;
- 3) causa cliente, ovvero indisponibilità della sede dell'Operatore laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto.

Nei casi di cui ai punti 1 e 2, Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Nel caso di cui al punto 3, il tempo si considera reiterato.

### **3.5 Penali per il mancato rispetto dei tempi di ripristino degli apparati degli Operatori in Colocazione VIRTUALE (SLA base)**

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino, non imputabile a cause di forza maggiore, guasti causati da terzi e/o a mancata assistenza da parte dell'Operatore, Telecom Italia corrisponde le penali descritte di seguito.

Ritardo di ripristino	Percentuale del prezzo di un intervento
-----------------------	---

Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

### **3.6 Penali di Assurance per Colocazione FISICA A, FISICA B e VIRTUALE**

Se il ritardo di intervento non è imputabile a causa di forza maggiore, causa terzi o causa Operatore, in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito.

<b>Ritardo di espletamento richieste di intervento</b>	<b>Percentuale sul canone mensilizzato</b>
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 ore e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

Le penali saranno valorizzate sul valore mensile del canone riferito al tipo di servizio richiesto dall'Operatore (es. facility management, servizio energia elettrica, servizio di climatizzazione).

### **3.7 Penali per il servizio di Accompagnamento**

In caso di mancato rispetto dei tempi per l'evasione delle richieste di Accompagnamento in centrale, non imputabile a cause di forza maggiore, causa terzi o causa Operatore, Telecom Italia corrisponde le penali descritte di seguito.

<b>Servizio di Accompagnamento in SLA base</b>	
<b>Ritardo</b>	<b>Percentuale del prezzo dell'intervento</b>
Fino a 4 ore lavorative	50%
Oltre 4 e fino a 8 ore lavorative	80%
Oltre 8 ore lavorative	100%

<b>Servizio di Accompagnamento in SLA premium</b>
---

<b>Ritardo</b>	<b>Percentuale del prezzo dell'intervento</b>
Fino a 4 ore solari	50%
Oltre 4 e fino a 8 ore solari	80%
Oltre 8 ore solari	100%

### **3.8 Penali per i raccordi interni tra Operatori**

Se il ritardo di riparazione per raccordi interni tra Operatori non è imputabile a causa di forza maggiore, causa terzi o causa Operatore, in caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino sopra indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito.

<b>Ritardo di ripristino</b>	<b>Percentuale del costo del raccordo</b>
Per ogni ora di ritardo rispetto al tempo previsto	2%

La penale non può superare il 100% del costo del raccordo.