

CIRCUITI TERMINATING ETHERNET SU FIBRA OTTICA
Integrazioni OR 2019 ai sensi della Delibera 101/19/CIR

SLA PREMIUM

Con riferimento alla delibera 101/19/CIR, punto V38, nel documento Service Level Agreement 2019, al capitolo 11 "SLA "Premium" per i Circuiti Terminating Ethernet su fibra ottica" (Tabelle da 50 a 55), sono definiti i seguenti tempi massimi di consegna/ripristino, prezzi e penali:

Velocità della sVLAN configurata sul circuito <i>Terminating Ethernet su fibra ottica</i>	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
Tutte le velocità	35

Tempo massimo di consegna con "Provisioning Premium"

Velocità della sVLAN configurata sul circuito <i>Terminating Ethernet su fibra ottica</i>	Prezzo per circuito (Euro)
Tutte le velocità	570,00

Prezzo per circuito consegnato con "Provisioning Premium"

Ritardo nella consegna (giorni solari)	Penale
1-2	40 % canone mensile
3-7	60 % canone mensile
8-15	110 % canone mensile
16-30	210 % canone mensile
oltre il 30-esimo giorno solare	al 210 % del canone mensile si aggiunge il 210 % del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo oltre il 30-esimo

Penali per ritardo nel "Provisioning Premium"

Configurazione circuito Terminating Ethernet su fibra ottica	Tempo massimo di ripristino (ore solari)
Standard	7
Doppia via	4
Doppia via con doppio apparato	4

Tempi massimi di “Ripristino Premium”

Velocità della sVLAN configurata sul circuito Terminating Ethernet su fibra ottica	Canone mensile per circuito (Euro/mese)
Tutte le velocità	32,00

Canone mensile per i Circuiti con “Ripristino Premium”

Ritardo nel ripristino	Penale
fino a 4 ore	35 % del canone mensile
oltre 4 e fino a 8 ore	110 % del canone mensile
oltre 8 e fino a 10 ore	210 % del canone mensile
ogni ora oltre la decima	al 210 % del canone mensile si aggiunge il 210 % del canone giornaliero per ogni ora di ritardo oltre la decima

Penali per ritardo nel “Ripristino Premium”

REVISIONE PROCESSO DI PROVISIONING

Con riferimento alla delibera 101/19/CIR, punto V41, nel documento Manuale delle Procedure 2019, al paragrafo 5.7 “*Gestione ordini in stato di “sospeso per causa cliente”*”, relativamente agli ordini dei Circuiti Terminating Ethernet su fibra ottica, il processo di provisioning viene revisionato includendo anche una fase di preventiva verifica con l’Operatore prima di procedere con l’annullamento, come di seguito riportato:

Nei casi di:

- *sospensione causa errori anagrafica sede cliente,*
- *sospensione causa irreperibilità o rifiuto intervento tecnico da parte del cliente,*
- *sospensione causa inadempienza cliente per mancata predisposizione tecnica del sito,*

prima di procedere con l’annullamento, Telecom Italia contatta l’Operatore al fine di verificare l’effettiva volontà di quest’ultimo di proseguire o meno con la richiesta. Le richieste possono permanere nello stato “Sospeso” per un massimo di 12 mesi e, allo scadere di tale termine, Telecom Italia si riserva di annullare l’ordine, previa preventiva comunicazione all’Operatore (15 giorni lavorativi dalla scadenza).