FiberCop NEWS

Servizi Easy IP NGA e Easy IP ADSL Special Profile: modalità apertura Trouble Ticket di Assurance per richiesta delisting IP

7 Maggio 2019

Si informano gli Operatori che, laddove gli indirizzi IP pubblici assegnati in modalità statica risultino essere in black list/block list (*), è possibile aprire un Trouble Ticket (TT) di assurance per richiedere il *delisting* dell'IP.

In particolare il TT dovrà essere aperto nelle seguenti modalità:

- aprire il TT per '*Richiesta di Supporto*' dichiarando che la linea ha funzionato almeno una volta (in questo caso il TT si caratterizza come 'in Esercizio');
- riportare nelle note di apertura del TTla parola-chiave '*Configurazione_PTR_Delisting*';
- indicare, sempre nelle note di apertura del TT, l'**indirizzo IP specifico** assegnato al mail server ed il **nome dell'host** (es. 'mail.pippo-pluto.it.'). Il nome indicato deve essere associato ad un DOMINIO con record MX registrato a nome del cliente finale o dell'Operatore. Solo in questo caso il TT verrà accettato.

A seguito della presa in carico del TT, l'indirizzo IP, e quindi il servizio di posta, ritornerà ad essere pienamente operativo a partire da 24/48 ore dalla chiusura del TT, a seconda del tempi tecnici necessari affinché il *delisting* dell'indirizzo IP venga propagato sulla rete Internet.

In questo arco temporale l'Operatore si impegna a non aprire nuovi TT afferenti la stessa problematica.

Laddove il server di posta venga successivamente associato ad altro diverso IP in black list, l'Operatore dovrà aprire un nuovo TT con le modalità sopra descritte essendo il *delisting* gestibile per singolo e specifico IP.

Il TT potrà essere chiuso con causale «*Guasto non riscontrato nella rete TI*» laddove le informazioni fornite non siano esaustive o corrette o laddove la competenza non sia di TIM.

Eventuali richieste di informazioni possono essere inviate alla casella di posta infowholesale@telecomitalia.it.

(*) Si intende che enti terzi esterni (es. Spamhaus, Spamrats, SpamCop etc) hanno inserito l'IP in un elenco di indirizzi IP o domini che vengono catalogati come fonte di traffico inaffidabile con la conseguenza di limitare la fruibilità dei servizi di posta forniti dal server che utilizza l'IP in black list/blocklist