



**SERVICE LEVEL AGREEMENT
SERVIZI DI INTERCONNESSIONE
DI TELECOM ITALIA 2001**

3 APRILE 2002

INDICE

1	Scopo	4
2	Acronimi	5
3	Servizi di interconnessione a traffico commutato	5
3.1	Service Level Agreement dei servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni	5
3.1.1	Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione	5
3.1.2	Penali Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione	9
3.1.3	Assurance dei servizi di accesso per interconnessione	10
3.1.4	Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nel ripristino dei circuiti	10
3.1.5	Penali a carico di Telecom Italia per indisponibilità dei circuiti	11
3.1.6	Provisioning servizi di configurazione delle numerazioni	11
3.1.7	Penali Provisioning per i servizi di configurazione	13
3.1.8	Assurance per i servizi di configurazione	13
3.1.9	Penali a carico Telecom Italia per malfunzionamenti sui servizi di configurazione	14
3.2	Service Level Agreement Service Provider Portability	14
3.2.1	Provisioning Service Provider Portability	14
3.2.2	Penali Provisioning Service Provider Portability	15
3.2.3	Assurance Service Provider Portability	16
3.2.4	Penali Assurance Service Provider Portability	16
3.3	Service Level Agreement Carrier Preselection	17
3.3.1	Provisioning Carrier Preselection	17
3.3.2	Assurance Carrier Preselection	18
3.3.3	Penali Assurance Carrier Preselection	19
4	Servizi di interconnessione a traffico non commutato	19
4.1	Service Level Agreement circuiti parziali	19
4.1.1	Provisioning circuiti parziali	19
4.1.2	Penali Provisioning circuiti parziali	21

4.1.3	Assurance circuiti parziali	22
4.1.4	Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nel ripristino dei circuiti	23

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVIZI DI INTERCONNESSIONE

DI TELECOM ITALIA 2001

1 SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di servizi di interconnessione di Telecom Italia e in particolare:

1. servizi di interconnessione a traffico commutato
 - servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni
 - servizi di service provider portability (SPP)
 - servizi di carrier preselection (CPS)
2. servizi di interconnessione a traffico non commutato
 - servizi di circuiti parziali

Con riferimento alle disposizioni di cui all'art.3 della delibera 18/01/CIR, Telecom Italia ha recepito le relative integrazioni e modifiche.

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di interconnessione, calcolati secondo quanto previsto nel presente documento, l'Operatore richiede a Telecom Italia, tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione delle penali. Telecom Italia emette benestare al pagamento, previa verifica di congruenza della data di consegna del servizio.

Le penali previste per il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning e di assurance non si applicano qualora il mancato rispetto sia imputabile all'Operatore, a fatto di terzi o causa di forza maggiore, fermo restando l'impegno di Telecom Italia a fornire/ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Al fine della determinazione dei tempi massimi di provisioning e di assurance i giorni indicati nel presente documento si calcolano a partire dalla Data di Ricezione dell'Ordine, intesa come il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dell'ordinativo o della segnalazione.

2 ACRONIMI

AGCOM Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ISDN Integrated Services Digital Network

MUX Multiplexer

POTS Plain Old Telephony Service

SGU Stadio di Gruppo Urbano

SL Stadio di Linea

SLA Service Level Agreement

FI Festività Infrasettimanale

3 SERVIZI DI INTERCONNESSIONE A TRAFFICO COMMUTATO

3.1 Service Level Agreement dei servizi di accesso per interconnessione e servizi di configurazione delle numerazioni

3.1.1 Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione

Per gli ordini dei servizi di accesso che corrispondono ad un impegno d'ordine nel Piano di Consolidamento Trimestrale, Telecom Italia garantisce che il collegamento trasmissivo necessario per l'interconnessione venga consegnato entro il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte TRAsmissiva, TMEO_TRA, indicato Tabella 1.

Tabella 1 - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di accesso per la parte trasmissiva del collegamento di interconnessione

	Tempo Massimo di Evasione parte TRAsmissiva del collegamento di interconnessione TMEO_TRA (giorni solari)
Servizio di accesso con Pdl presso nodo dell'Operatore	90
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo (*)	60
Servizio di accesso con Pdl presso sito adiacente al nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	90
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia senza estensione del collegamento trasmissivo (**)	Non Applicabile
Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia con estensione del collegamento trasmissivo	90

(*) Telecom Italia garantisce il TMEO_TRA solo se gli apparati dell'Operatore sono disponibili al collaudo trasmissivo

(**) La fornitura del Servizio di accesso con Pdl presso nodo Telecom Italia può avvenire solo se è stato consegnato il locale attrezzato definito nel Contratto ad hoc per il Servizio di co-locazione

In particolare, Telecom Italia garantisce che la data di effettiva consegna della parte trasmissiva del collegamento di interconnessione rispetti il seguente vincolo temporale:

$$DEC_TRA \leq DRO + TMEO_TRA$$

dove:

la DEC_TRA è la Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo definita come la data di completamento dei collaudi trasmissivi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione;

la DRO è la Data di Ricezione Ordine,

il TMEO_TRA è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte TRAsmissiva.

I tempi riportati in Tabella 1, al verificarsi di particolari situazioni, sono prolungati nelle modalità di seguito specificate:

- in caso di fermi per causa “permessi enti pubblici”, i tempi di riferimento subiscono una proroga funzionale all’ottenimento di tali permessi; conseguentemente, Telecom Italia comunica all’Operatore la data di consegna prevista ;
- nel caso in cui il Pdl sia collocato in un sito posto in “aree speciali”, ovvero in un sito posto in “località disagiate”¹, Telecom Italia può derogare ai tempi, dandone comunicazione motivata all’Operatore e comunicando il tempo necessario per la fornitura e la conseguente data di consegna prevista;
- in caso di necessità di posare la fibra per il rilegamento del collegamento di interconnessione richiesto, i tempi vengono aumentati del tempo necessario per la realizzazione della posa di tale fibra; Telecom Italia comunica all’Operatore il tempo necessario per la posa e la conseguente data di consegna prevista del collegamento trasmissivo;
- in caso di inaccessibilità della sede o degli impianti dell’Operatore, per cause dipendenti da quest’ultimo, i tempi indicati vengono aumentati del 20%.

Il collegamento trasmissivo necessario per l’interconnessione viene considerato consegnato all’Operatore alla Data di Effettiva Consegna DEC_TRA. A partire da tale data decorrono i canoni per il collegamento trasmissivo di interconnessione.

Nel caso in cui l’Operatore non sia in grado di prendere in carico i collegamenti trasmissivi per l’interconnessione entro la data massima di evasione della parte trasmissiva del collegamento (tale data è ottenuta sommando alla Data di Ricezione Ordine, DRO, un numero di giorni pari al Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte TRAsmissiva, TMEO_TRA), i canoni di noleggio del collegamento trasmissivo di interconnessione decorrono comunque da tale data e vengono addebitati gli eventuali ulteriori costi relativi ad ogni successivo intervento sul sito, necessario all’attivazione del collegamento trasmissivo richiesto.

Per le eventuali richieste di collegamenti trasmissivi non previsti nel Piano di Consolidamento Trimestrale, Telecom Italia effettua uno studio di fattibilità ad hoc. L’esito dello studio di fattibilità viene comunicato all’Operatore e, in caso di esito positivo Telecom Italia indica i tempi previsti per la consegna trasmissiva.

A partire dalla data di effettiva consegna dei flussi trasmissivi di interconnessione (DEC_TRA), vengono effettuate, congiuntamente e secondo le modalità descritte negli allegati al Contratto Standard di interconnessione, le prove tecniche di commutazione, la

¹ Con aree speciali si intendono zone geografiche isolate o a bassa densità di popolazione (ad es. le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc.). Con località disagiate si intendono località non raggiungibili per le vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es. elicottero, funivia, ecc.).

cui conclusione con esito positivo determina la data di consegna degli accessi (Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso, DEC_ACC). A partire da tale data decorrono i canoni per le porte di accesso.

Al fine di effettuare le prove tecniche di commutazione è necessario che i punti di contatto di Telecom Italia e dell'Operatore definiscano in un apposito documento tecnico di tipo operativo la pianificazione delle attività specificando in particolare:

- Data di avvio delle prove di interconnessione (a partire dalla Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo DEC_TRA);
- personale tecnico delle due Società che effettueranno le prove di interconnessione;
- prove di instradamento e numeri di prova;
- data stimata per il completamento delle attività;
- punti di contatto di escalation per gestire congiuntamente eventuali criticità connesse a malfunzioni rilevate in fase di prova e problemi organizzativi emersi in fase di prova

In particolare, Telecom Italia garantisce che la data di effettiva consegna della parte commutativa del collegamento di interconnessione risponda al seguente vincolo temporale:

$$DEC_ACC \leq DEC_TRA + TMEO_ACC$$

dove:

la DEC_ACC è la Data di Effettiva Consegna dell'ACCesso ovvero del collegamento commutativo, definita come la data di completamento con esito positivo dei collaudi commutativi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione la DEC_TRA è la Data di Effettiva Consegna collegamento TRAsmissivo definita come la data di completamento dei collaudi trasmissivi indicati negli allegati al Contratto Standard di interconnessione;

il TMEO_ACC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per la parte commutativa, così come riportato in Tabella 2

Tabella 2 - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di accesso per la parte commutativa del collegamento di interconnessione

	Tempo Massimo di Evasione parte commutativa del collegamento di interconnessione TMEO_ACC (giorni solari)
Consegna commutativa di un collegamento a 2 Mbit/s appartenente ad un nuovo fascio di interconnessione	21
Consegna commutativa di un collegamento a 2 Mbit/s di incremento di un fascio di interconnessione già attivo al traffico	7

I tempi riportati in Tabella 2 sono prolungati nei seguenti casi:

- indisponibilità impiantistica HW e/o SW dell'autocommutatore di interconnessione dell'Operatore per l'effettuazione delle prove di interconnessione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati dei tempi necessari all'Operatore per la predisposizione HW e/o SW del proprio nodo di commutazione su cui è attestato il collegamento da collaudare a livello di commutazione;
- indisponibilità del personale tecnico dell'Operatore ad effettuare le prove di interconnessione a partire dalla DEC_TRA. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'Operatore per consentire l'avvio delle prove di interconnessione;
- rilevazione di una o più anomalie sul nodo di interconnessione dall'Operatore nel corso dell'effettuazione delle prove di commutazione. In questo caso, a partire dalla DEC_TRA, i tempi di riferimento vengono aumentati del tempo di ritardo introdotto dall'Operatore per la rimozione delle anomalie riscontrate in fase di prove sul proprio nodo di commutazione interconnesso.

3.1.2 Penali Provisioning dei servizi di accesso per interconnessione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di consegna, calcolati sulla base di quanto indicato nel paragrafo 3.1.1, eventualmente modificati nel caso di ricorrenza delle condizioni speciali riportate nel medesimo paragrafo, o a seguito di accordi specifici con l'Operatore,

comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale pari al doppio del rateo del canone giornaliero per ogni giorno eccedente il limite indicato nelle Tabella 1 e Tabella 2

3.1.3 Assurance dei servizi di accesso per interconnessione

Per le segnalazioni pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00) dei giorni feriali (sabato escluso) Telecom Italia è tenuta, ad effettuare il ripristino del servizio e degli standard qualitativi richiesti entro 4,5 ore lavorative per il 90% dei casi.

Per le segnalazioni pervenute fuori dall'orario base dei giorni feriali, di sabato e di giorno festivo, il ripristino del servizio viene effettuato solo se l'indisponibilità di una direttrice risulta maggiore o uguale al 50%. I collegamenti disserviti che non rientrano in questa categoria vengono differiti al primo giorno lavorativo utile, sia come intervento sia come conteggio per l'indisponibilità. La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

Se a fronte di una segnalazione pervenuta fuori dall'orario base dei giorni feriali, di sabato e di giorno festivo, l'Operatore disservito richiede il ripristino del servizio in via di urgenza, Telecom effettua l'intervento appena possibile, compatibilmente con altri eventi critici.

Nel caso in cui il flusso disservito contiene il canale comune di segnalazione, l'intervento di manutenzione parte dal momento della denuncia del guasto anche se fuori orario base.

L'Operatore, al momento del collaudo, deve indicare quale flusso contiene il canale comune di segnalazione e comunicare eventuali successive variazioni.

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

Nel caso di Pdl presso un sito adiacente, se la localizzazione del guasto è in un punto indeterminato tra la sede dell'Operatore e la sede di Telecom Italia è richiesto l'intervento congiunto del personale dell'Operatore e di quello di Telecom Italia, secondo procedure operative, tempi di intervento e di disservizio che sono oggetto di accordo tra le parti .

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.

Le parti concordano, con modalità stabilite nella procedura di dispacciamento guasti, diversi "livelli di escalation".

3.1.4 Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nel ripristino dei circuiti

Laddove vengano superati i tempi massimi di ripristino del servizio, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.3, Telecom Italia riconosce all'Operatore, a titolo di penale:

- nel caso di interconnessione a livello di SGT o CI, lire 1.000.000 per ogni ora di ritardo oltre le ore ammesse, per interruzione di un flusso a 2 Mbit/s;
- nel caso di interconnessione a livello di SGU, lire 250.000 per ogni ora di ritardo oltre le ore ammesse, per interruzione di un flusso a 2 Mbit/s.

3.1.5 Penali a carico di Telecom Italia per indisponibilità dei circuiti

Laddove venga superata la soglia di indisponibilità annua, così come definita nel Manuale delle Procedure per i Servizi di Interconnessione, Telecom Italia riconosce all'Operatore, a titolo di penale:

- nel caso di interconnessione a livello di SGT o CI, lire 1.000.000 per ogni decimo di millesimo di diminuzione di disponibilità annua e per flusso a 2 Mbit/s;
- nel caso di interconnessione a livello di SGU, lire 250.000 per ogni decimo di millesimo di diminuzione di disponibilità annua e per flusso a 2 Mbit/s.

3.1.6 Provisioning servizi di configurazione delle numerazioni

Per gli ordini di servizi di configurazione nodi di Telecom Italia che corrispondono ad un impegno d'ordine nel Piano di Consolidamento Trimestrale, Telecom Italia garantisce che la configurazione di una nuova numerazione geografica o non geografica avvenga nei seguenti tempi:

$$DEC_SC \leq DRO + TMEO_SC$$

dove:

la DEC_SC è la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione

DRO è la data di ricezione dell'ordine;

il TMEO_SC è il Tempo Massimo di Evasione Ordine per il servizio di configurazione, così come riportato in Tabella 3

Tabella 3 - Tempo massimo di evasione ordine di servizio di configurazione nodi di Telecom Italia

	Tempo Massimo di Evasione ordine per il servizio di configurazione TMEO_SC (giorni solari)
Configurazione di numerazione non geografica e codici dell'Operatore	90
Configurazione di numerazione geografica (decamigliaio) dell'Operatore	75

I tempi riportati in Tabella 3 sono prolungati nel caso in cui la richiesta dei servizi di configurazione venga inviata dall'Operatore a Telecom in anticipo rispetto alla Data di Effettiva Consegna del collegamento commutativo DEC_ACC. In questo caso, a partire dalla Data di Ricezione Ordine DRO, i tempi vengono aumentati per tenere conto dei tempi necessari per la fornitura dei collegamenti di interconnessione.

Per le eventuali richieste di servizi di configurazione non previsti dal Piano di Consolidamento Trimestrale Telecom Italia effettuata, entro 15 giorni dalla Data di Ricezione Ordine DRO, una valutazione circa i tempi di espletamento del servizio richiesto e ne fornisce comunicazione all'Operatore.

La fornitura da parte di Telecom Italia del servizio di configurazione entro la data di effettiva consegna dei servizi di configurazione DEC_SC costituisce condizione necessaria ma non sufficiente per garantire, entro la medesima data, il corretto funzionamento del servizio di traffico richiesto dall'Operatore.

A tal fine è infatti necessario che vengano soddisfatte anche le seguenti ulteriori condizioni:

- richiesta da parte dell'Operatore a Telecom Italia di effettuare i test di funzionamento e le prove di instradamento del servizio 45 giorni solari prima della DEC_SC;
- predisposizione della rete dell'Operatore con fornitura a Telecom Italia dei numeri di prova per l'effettuazione delle verifiche di funzionamento e di instradamento "end to end" del servizio, prima della data richiesta dall'Operatore stesso per l'avvio dei test e comunque 45 giorni solari prima della DEC_SC;
- effettuazione con esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio entro la DEC_SC.

Qualora tutte le condizioni sopra riportate siano soddisfatte entro la DEC_SC, Telecom Italia garantisce entro la DEC_SC non solo il servizio di configurazione ma anche la verifica congiunta con l'Operatore del corretto funzionamento del servizio.

3.1.7 Penali Provisioning per i servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi di provisioning del servizio, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.6, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di impianti o di numerazioni non geografiche su Rete Intelligente che vengono configurati oltre il tempo massimo, calcolata come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT (come riportato nella Tabella 26 dell' "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2001") * N° degli SGU/SGT non configurati entro la DEC_SC, in caso di configurazione di centrali, o * N° di numerazioni non geografiche non configurate entro la DEC_SC, in caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente.

3.1.8 Assurance per i servizi di configurazione

Telecom Italia considera soggetti a SLA i servizi di configurazione per i quali:

- l'Operatore ha richiesto a Telecom Italia nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1, l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- l'Operatore ha predisposto, nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1, la sua rete in modo da consentire a Telecom di effettuare le prove di funzionamento e di instradamento del servizio;
- le prove di funzionamento e di instradamento del servizio hanno avuto esito positivo nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1,

Qualora l'Operatore non abbia richiesto/consentito a Telecom l'effettuazione delle prove di funzionamento e di instradamento del servizio nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1 o l'esito delle prove sia negativo per anomalie su rete dell'Operatore, Telecom non garantisce il corretto funzionamento dei servizi richiesti dall'Operatore.

Per i servizi che sono stati correttamente collaudati (esito positivo delle prove di funzionamento e di instradamento nei tempi previsti al paragrafo 3.1.1), Telecom è tenuta, per segnalazioni pervenute durante l'orario base (08:00 - 16:00 dei giorni feriali, sabato escluso) ad effettuare il ripristino corretto del servizio di configurazione entro 8 ore lavorative per il 90% dei casi.

La gestione e la rimozione delle segnalazioni di anomalia sui servizi di configurazione pervenute fuori dall'orario base, viene effettuata nel primo giorno lavorativo utile.

Il ripristino del servizio di configurazione per segnalazioni pervenute fuori dall'orario base,, viene effettuato fuori dal normale orario di lavoro solo in situazione di comprovata inaccessibilità al servizio di traffico.

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

3.1.9 Penali a carico Telecom Italia per malfunzionamenti sui servizi di configurazione

Il mancato rispetto dei tempi massimi previsti per la rimozione di anomalie sulle configurazioni delle centrali o sulle numerazioni non geografiche configurate su Rete Intelligente, calcolati secondo le modalità riportate nel paragrafo 3.1.8, comporta il pagamento da parte di Telecom Italia di una penale per la quota parte di anomalie che vengono rimosse oltre il tempo massimo, calcolata come il 50% del costo del servizio di configurazione del singolo SGU/SGT (come riportato nella Tabella 26 dell' "Offerta di Riferimento di Telecom Italia 2001") * N° degli SGU/SGT nei quali è stato superato il tempo massimo di risoluzione dell'anomalia, nel caso di configurazione di centrali, o * N° di numerazioni non geografiche per le quali è stato superato il tempo massimo di risoluzione dell'anomalia, nel caso di configurazione sulla sola Rete Intelligente.

L'applicazione della penale è limitata ai soli servizi di configurazione che sono stati correttamente collaudati.

3.2 Service Level Agreement Service Provider Portability

3.2.1 Provisioning Service Provider Portability

Per gli ordini ricevuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia) valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 4– Provisioning ordini ricevuti in formato elettronico standard

	100% dei casi
Ordinativi standard	10 gg lavorativi
Ordinativi non standard	15 gg lavorativi

In caso di ordinativi complessi , Telecom Italia comunica all'Operatore, entro tre giorni dalla ricezione, il tempo di attivazione stimato, che in ogni caso non può superare i 30 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile in 15 giorni lavorativi.

Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo.

Con riferimento alla ricezione degli ordinativi via fax o in formato elettronico diverso da quello standard (es. e-mail), poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione (art. 10 comma 1 punto 2 dell'Allegato A alla Delibera 4/CIR/99), non si applicano i tempi di consegna di cui alle precedenti tabelle, né le penali di cui al paragrafo 3.2.2.

3.2.2 Penali Provisioning Service Provider Portability

Nel caso in cui, per gli ordinativi, venga superato il tempo massimo di consegna previsto, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penale secondo quanto descritto nella Tabella seguente.

Tabella 5 – Penali provisioning Service Provider Portability

<i>Ritardo</i> giorni solari	<i>Penale</i> <i>Percentuale costo attivazione singola linea</i>
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
Oltre il 16-esimo	<i>al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo</i>

Eventuali ritardi dovuti a richiesta di variazione della data di cut-over da parte dell'Operatore non potranno essere considerati nella consuntivazione degli SLA secondo quanto riportato nella Tabella 5.

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di indisponibilità del cliente finale qualora la presenza del cliente sia necessaria all'espletamento dell'ordinativo di lavoro o in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico standard.

3.2.3 Assurance Service Provider Portability

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 6 – Assurance Service Provider Portability

100% dei casi
<i>Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto</i>

Sono esclusi dallo SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che vengono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

3.2.4 Penali Assurance Service Provider Portability

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'Operatore una penale, secondo quanto riportato nella Tabella 7.

Tabella 7 – Penali Assurance Service Provider Portability

Ritardo	Penale
<i>Ore lavorative</i>	<i>Percentuale costo attivazione singola linea</i>
Inferiore a 5 ore	30%
Da 5 a –8 ore	100%
Da 8 a 10 ore	150%
Ogni ora oltre la decima	al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo

3.3 Service Level Agreement Carrier Preselection

3.3.1 Provisioning Carrier Preselection

Per gli ordini pervenuti in formato elettronico standard (formato rispondente alle procedure automatizzate di Telecom Italia), valgono i tempi di consegna di seguito riportati (giorni lavorativi intercorrenti tra la Data di Ricezione dell'Ordine e la Data di Evasione dell'Ordine).

Tabella 8– Provisioning ordini ricevuti in formato elettronico standard

	100% dei casi
Ordinativi standard	7 gg lavorativi
Ordinativi non standard	10 gg lavorativi

In caso di ordinativi complessi, Telecom Italia comunica all'Operatore, entro tre giorni dalla ricezione, il tempo di attivazione stimato, che in ogni caso non può superare i 20 giorni lavorativi. Qualora tale comunicazione non avvenga entro tre giorni dalla ricezione, l'ordinativo si intende lavorabile negli stessi tempi degli ordinativi non standard. Con riferimento agli ordinativi rifiutati, Telecom Italia comunica il rifiuto all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo

Con riferimento alla ricezione via fax o in formato elettronico non standard (es. via e-mail) degli ordinativi, poiché Telecom Italia deve allestire un sistema di ricezione degli ordinativi non rispondente alle tecnologie che garantiscono una maggiore efficienza del processo di lavorazione (art.10 comma 1 lettera c) dell'Allegato A alla Delibera 3/CIR/99), non si applicano i tempi di consegna e le relative penali di cui alle precedenti tabelle.

Devono pertanto essere esclusi dal computo delle percentuali riportate gli ordini pervenuti in formato non rispondente al formato elettronico standard

3.3.1.1 Penali Provisioning Carrier Preselection

Nel caso in cui, per gli Ordinativi, il tempo di consegna superi il tempo massimo previsto, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penale secondo quanto descritto nella Tabella seguente.

Tabella 11 – Penali provisioning Carrier Preselection

Ritardo <i>giorni solari</i>	Penale <i>Percentuale del costo attivazione singola linea</i>
1-2	30%
3-7	100%
8-15	150%
Oltre il 16-esimo	Al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ciascun giorno di ritardo

Eventuali rifiuti degli ordinativi sono comunicati all'Operatore entro 3 giorni dalla presa in carico dell'ordinativo. In caso di mancato rispetto del termine indicato, Telecom Italia corrisponde all'Operatore una penalità pari al costo dell'attivazione.

Le penali e i tempi di fornitura suddetti non sono applicabili in caso di ordinativi ricevuti in formato non rispondente al formato elettronico standard (es. ordinativi inviati via fax o via e-mail)..

3.3.2 Assurance Carrier Preselection

Per il ripristino del servizio, valgono i tempi di ripristino di seguito riportati.

Tabella 12 – Assurance Carrier Preselection

100% dei casi
Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto

Sono esclusi dallo SLA i disservizi dovuti a problemi generali di rete che vengono trattati secondo le modalità e le tempistiche già definite nelle procedure contrattuali di assistenza tecnica per i guasti di rete.

3.3.3 Penali Assurance Carrier Preselection

Nel caso in cui il tempo di ripristino del servizio superi il tempo massimo previsto sopra riportato, Telecom Italia deve corrispondere all'Operatore una penale secondo riportato nella Tabella 9.

Tabella 9 – Penali Assurance Carrier Preselection

<i>Ritardo</i> <i>Ore lavorative</i>	<i>Penale</i> <i>Percentuale costo attivazione singola linea</i>
Fino alla 5 ora	30%
Da 5 a 8 ore	100%
Da 8 a 10 ore	150%
Ogni ora oltre la decima	al 200% del costo di attivazione singola linea si aggiunge il 100% del costo di attivazione singola linea per ogni ora di ritardo

4 SERVIZI DI INTERCONNESSIONE A TRAFFICO NON COMMUTATO

4.1 Service Level Agreement circuiti parziali

4.1.1 Provisioning circuiti parziali

Il tempo effettivo di consegna è il numero di giorni solari intercorrenti tra la DRO (Data Ricezione Ordine) e la DEC (Data Effettiva Consegna). A partire dalla DRO, Telecom Italia garantisce un tempo massimo di consegna, per ogni circuito parziale ordinato, dipendente dalla velocità del collegamento come riportato in Tabella 10. Qualora Telecom Italia non sia in grado di rispettare tale tempo massimo, si impegna a darne comunicazione all'OLO entro i tempi massimi di consegna previsti, indicando la nuova data prevista per la consegna.

Presupposto per i tempi di consegna di seguito riportati è che il sistema di attestazione, ove necessario, in sede OLO sia stato ordinato secondo quanto previsto nel Manuale delle procedure per i servizi di interconnessione.

Tabella 10 – Tempi di fornitura dei circuiti parziali

Velocità del circuito parziale	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
64 Kbit/s	45
2 Mbit/s	60
34 Mbit/s	120

L'Operatore può richiedere in forma scritta, o con modalità alternative da definirsi tra le Parti, tempi massimi di consegna differenti rispetto a quelli riportati in Tabella 10. Tale richiesta è considerata vincolante solo se espressamente accettata da Telecom Italia.

I tempi massimi di consegna di cui alla Tabella 10 vengono modificati:

- nel caso sia necessario richiedere permessi ad enti pubblici: il tempo massimo di consegna viene prolungato dei giorni necessari ad ottenere tali permessi e la variazione viene comunicata da Telecom Italia all'Operatore;
- nel caso in cui la terminazione di utente sia collocata in un sito posto in "aree speciali" o in "località disagiate"². Telecom Italia motiva la deroga ai tempi previsti e comunica all'Operatore la nuova DEC.

I siti messi a disposizione dall'OLO per l'installazione dei sistemi di Telecom Italia sono considerati accessibili solo se:

- sono disponibili per gli interventi impiantistici di Telecom Italia;
- sono conformi alle normative tecniche e ai requisiti riportati nel Contratto;
- sono stati ottenuti tutti i permessi di competenza dell'OLO.

I siti devono essere accessibili a partire dalla DRO.

² Con aree speciali si intendono zone geografiche isolate o a bassa densità di popolazione (ad es. le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc). Con località disagiate si intendono località non raggiungibili per le vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es. elicottero, funivia, ecc.).

L'Operatore deve consentire l'accesso ai siti durante il normale orario di lavoro (lunedì - venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00) ed eventualmente al di fuori di esso se richiesto da Telecom Italia.

Telecom Italia comunica via fax con almeno un giorno di anticipo ai punti di contatto dell'Operatore riportati nell'ordine, la data e l'orario di accesso ai siti da parte del personale da essa incaricato.

Nel caso in cui un sito non sia accessibile per cause dipendenti dall'Operatore, Telecom Italia provvede a notificare la motivazione di non accessibilità nei due giorni lavorativi seguenti ai punti di contatto dell'Operatore stesso, e ad addebitare gli eventuali costi aggiuntivi relativi ai propri interventi non andati a buon fine. I tempi massimi di consegna, che decorrono sempre dalla DRO, sono modificati così come riportati in Tabella 11.

Tabella 11 – Tempi di fornitura dei circuiti parziali in caso di prima inaccessibilità dei siti per causa dell'Operatore

Velocità del circuito parziale	Tempo massimo di consegna (giorni solari)
64 kbit/s	54
2 Mbit/s	72
34 Mbit/s	144

Qualora, ad una successiva visita, che avrà luogo almeno sei giorni solari dopo la prima, il sito non risulti ancora accessibile, Telecom Italia considera annullato l'ordine. In questo caso l'Operatore è tenuto a versare a Telecom Italia quanto previsto per l'annullamento degli ordini.

Il circuito parziale viene considerato consegnato all'Operatore alla data di effettiva consegna (DEC), dopo che Telecom Italia ha effettuato la sola verifica funzionale dell'impianto. L'Operatore ha 5 giorni solari di tempo per verificare il funzionamento del circuito ed eventualmente presentare reclamo a Telecom Italia. In assenza di reclamo, trascorso quest'intervallo di tempo, il circuito si considera consegnato all'Operatore alla data della DEC e, a partire da tale data, decorrono i canoni.

4.1.2 Penali Provisioning circuiti parziali

Qualora Telecom Italia non rispetti i tempi massimi di consegna indicati nella Tabella 10, eventualmente modificati secondo quanto previsto dalla Tabella 11 o i tempi concordati con l'Operatore, è tenuta a corrispondere, una penale pari a:

Tabella 12 – Penali provisioning circuiti parziali

Ritardo <i>giorni solari</i>	Penale <i>Percentuale canone mensile</i>
1 - 2	30%
3 – 7	50%
8 – 15	100%
16 – 30	200%
Oltre il 30° giorno solare	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ciascun giorno di ritardo

4.1.3 Assurance circuiti parziali

Il tempo di ripristino del servizio è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione da parte di Telecom Italia, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede dell'Operatore.

La rimozione del disservizio avviene nell'orario di lavoro (8:00 - 16:00 da lunedì a venerdì esclusi i festivi).

I tempi massimi di ripristino garantiti sono indicati nella Tabella 13.

Tabella 13 – Tempi massimi Assurance circuiti parziali

Velocità del circuito parziale	Tempi di ripristino
64 kbit/s	entro 20 ore lavorative per il 90% dei casi
2 Mbit/s	entro 12 ore lavorative per il 90% dei casi
34 Mbit/s	entro 8 ore lavorative per il 90% dei casi

La procedura di apertura e chiusura del disservizio viene concordata tra le parti.

I tempi riportati nella precedente Tabella 13 non si applicano in caso di:

1. indisponibilità della sede dell'Operatore o del cliente finale dell'Operatore, laddove l'accesso a tali sedi sia indispensabile per la riparazione del guasto;

2. collegamenti posti in “aree speciali” e/o in un sito posto in “località disagiate”³
3. mancanza di una diagnostica da parte dell'Operatore al momento della segnalazione.

Nel caso di cui al punto 1, Telecom Italia comunica, ai punti di contatto dell'Operatore, la constatata indisponibilità della sede dell'Operatore stesso del cliente finale dell'Operatore. Qualora alla seconda visita la sede risulti ancora non accessibile per cause dipendenti dall'Operatore o dal cliente finale dell'Operatore, Telecom Italia considera annullata la segnalazione del guasto, fatta salva la facoltà per Telecom Italia di richiedere all'Operatore il rimborso delle spese sostenute per gli interventi non andati a buon fine.

Nel caso di cui al punto 2, le parti concordano nuovi tempi di ripristino.

Nei casi di cui al punto 3 Telecom Italia si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

4.1.4 Penali a carico di Telecom Italia per ritardo nel ripristino dei circuiti

Nel caso in cui vi sia un ritardo rispetto ai tempi di ripristino del servizio indicati nella Tabella 13, Telecom Italia corrisponde all'OLO a titolo di penale quanto previsto nella seguente Tabella 14.

Tabella 14 – Penali Assurance circuiti parziali

Ritardo di ripristino <i>(ore lavorative)</i>	Penale <i>Percentuale canone mensile</i>
Fino a 4 ore	10%
Oltre le 4 ore e fino a 8 ore	30%
Oltre le 8 ore e fino a 10 ore	50%
Ogni ora oltre la decima	Al 50% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

³ Con aree speciali si intendono zone geografiche isolate o a bassa densità di popolazione (ad es. le isole con meno di 1000 abitanti, le aree di alta montagna pressoché disabitate, ecc). Con località disagiate si intendono località non raggiungibili per le vie ordinarie o raggiungibili solo con mezzi di trasporto speciali (ad es. elicottero, funivia, ecc.).