

**SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI
ACCESSO DISAGGREGATO A LIVELLO DI
RETE LOCALE DI TELECOM ITALIA 2002**

27 MARZO 2003



INDICE

1. SCOPO	3
2. ACRONIMI	4
3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING	6
3.1. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO ALLA RETE IN RAME	6
3.2. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO ALLA RETE IN FIBRA OTTICA	7
3.3. PROVISIONING PER SERVIZIO DI CANALE NUMERICO	7
3.4. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO AI COLLEGAMENTI DELLA SOTTORETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA	8
3.5. PROVISIONING PER ACCESSO DISAGGREGATO CONDIVISO AI COLLEGAMENTI DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA (SHARED ACCESS)	8
3.6. PROVISIONING PER SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO DELL'ACCESSO	8
3.7. PENALI	8
4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE	10
4.1. ASSURANCE PER RETE IN RAME	10
4.2. ASSURANCE PER RETE IN FIBRA OTTICA	11
4.3. ASSURANCE PER CANALE NUMERICO	11
4.4. ASSURANCE PER ACCESSO DISAGGREGATO AI COLLEGAMENTI DELLA SOTTORETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA	11
4.5. ASSURANCE PER ACCESSO DISAGGREGATO CONDIVISO AI COLLEGAMENTI DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE IN RAME DI TELECOM ITALIA (SHARED ACCESS)	11
4.6. ASSURANCE PER IL SERVIZIO DI PROLUNGAMENTO	12
4.7. PENALI	13



SERVICE LEVEL AGREEMENT SERVIZI DI ACCESSO DISAGGREGATO A LIVELLO DI RETE LOCALE DI TELECOM ITALIA 2002

1. SCOPO

Il documento ha lo scopo di definire i Service Level Agreement (SLA) sulla base di quanto disposto dalla normativa vigente in materia di accesso disaggregato a livello di rete locale di Telecom Italia e in particolare:

- Delibera 2/00/CIR "Linee guida per l'implementazione dei servizi di accesso disaggregato a livello locale e disposizioni per la promozione della diffusione di servizi innovativi".
- Delibera 13/00/CIR "Valutazioni dell'offerta di riferimento di Telecom Italia, avente ad oggetto gli aspetti tecnici e procedurali dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e procedure per le attività di predisposizione ed attribuzione degli spazi di co-locazione"
- Delibera 15/01/CIR "Integrazione delle linee guida in materia di implementazione dell'accesso disaggregato a livello della rete locale"
- Delibera 24/01/CIR "Disposizioni per l'implementazione dei servizi di accesso condiviso a livello di rete locale e di accesso disaggregato alla sottorete locale"
- Delibera 152/02/CONS "Misure atte a garantire la piena applicazione del principio di parità di trattamento interna ed esterna da parte degli operatori aventi notevole forza di mercato nella telefonia fissa"
- Delibera 2/03/CIR "Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia".

I servizi considerati sono quelli indicati all'art. 4 comma 1 della Delibera 2/00/CIR e agli art. 2 e 3 della Delibera 24/01/CIR:

- Servizio disaggregato di collegamenti in rame;
- Servizio disaggregato di collegamenti in fibra ottica;
- Servizio di canale numerico;
- Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale (subloop);
- Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale (shared access);
- Servizio di prolungamento dell'accesso.



Telecom Italia si riserva la possibilità di rivedere i Service Level Agreement dei servizi di shared access e subloop in funzione delle risultanze del primo periodo di operatività. Al termine di tale periodo saranno acquisite le necessarie esperienze e potranno essere migliorati progressivamente i processi di interfaccia e di fornitura dei servizi. In particolare, gli stessi SLA potranno meglio articolarsi per tipologia di servizio sulla base delle risultanze di questo periodo in modo da poter rivedere/definire le connesse penali per i servizi di shared access e subloop.

Gli SLA relativi al servizio di co-locazione funzionale ai servizi di accesso disaggregato sono riportati nel documento "Service Level Agreement del servizio di co-locazione di Telecom Italia".

In caso di mancato rispetto da parte di Telecom Italia dei termini massimi per il provisioning e l'assurance dei servizi di accesso disaggregato, 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

OLO Other Licensed Operator

POTS Plain Old Telephony Service

SGU Stadio di Gruppo Urbano

SL Stadio di Linea

SLA Service Level Agreement

T.I. Telecom Italia

TTF Telaio Terminazione Fibra



ULL Unbundling del Local Loop

x-DSL Digital Subscriber Line di tipo x

FI Festività Infrasettimanale



3. SERVICE LEVEL AGREEMENT: PROVISIONING

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per ognuno dei seguenti servizi:

1. Servizio disaggregato di collegamenti in rame
2. Servizio disaggregato di collegamenti in fibra ottica
3. Servizio di canale numerico
4. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale (subloop);
5. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale (shared access);
6. Servizio di prolungamento dell'accesso

I tempi riportati decorrono dalla data di ricezione della richiesta del servizio di accesso disaggregato da parte di Telecom Italia.

Fa eccezione il servizio di prolungamento dell'accesso, nel caso in cui l'Operatore richiedente il servizio non disponga del servizio di co-locazione presso i siti di centrale interessati dal servizio medesimo. In questo caso, il servizio di prolungamento dell'accesso viene fornito coerentemente con la pianificazione prevista per il servizio di co-locazione presso i siti interessati.

Gli SLA, ed in particolare i valori percentuali di seguito riportati, potranno essere assicurati tenendo conto dei tempi necessari per l'adeguamento dei sistemi gestionali di Telecom Italia.

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali (FI).

Le seguenti tabelle riportano i tempi di fornitura dei servizi di accesso disaggregato alla rete in rame non sincronizzati con la Service Provider Portability.

3.1. Provisioning per Accesso Disaggregato alla Rete in Rame

Coppia attiva

Servizio	SLA
Coppia per ULL	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 7 giorni lavorativi nell'95% dei casi • Entro 10 giorni lavorativi nel 100% dei casi



Coppia non Attiva¹

Servizio	SLA
ULL per coppia non attiva	<ul style="list-style-type: none"> Entro 7 giorni lavorativi nel 95% dei casi; Entro 10 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.2. Provisioning per Accesso Disaggregato alla Rete in Fibra Ottica

Servizio	SLA
Fibra ottica	<ul style="list-style-type: none"> Entro 15 giorni lavorativi nell'95% dei casi; Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.3. Provisioning per Servizio di Canale Numerico

Servizio	SLA
Canale numerico	<ul style="list-style-type: none"> Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi; Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi

¹ Nel caso di linea non attiva lo SLA deve essere considerato al netto di eventuali permessi per la realizzazione di impianti senza opere speciali

3.4. Provisioning per accesso disaggregato ai collegamenti della sottorete di distribuzione in rame di Telecom Italia

Servizio	SLA
Coppia non attiva	Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Coppia attiva (con o senza Number Portability)	Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi

Analoghi tempi sono al momento previsti anche per le due coppie attive utilizzate per i GNR e per le reti di centralini.

3.5. Provisioning per accesso disaggregato condiviso ai collegamenti della rete di distribuzione in rame di Telecom Italia (shared access)

Servizio	SLA
Coppia attiva POTS	Entro 10 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.6. Provisioning per Servizio di Prolungamento dell'Accesso

Servizio	SLA
Servizio di prolungamento tramite canale numerico	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi; • Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi
Servizio di prolungamento tramite portante trasmissivo	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 15 giorni lavorativi nel 95% dei casi; • Entro 20 giorni lavorativi nel 100% dei casi

3.7. Penali

In coerenza con quanto disposto al comma 4 dell'art.7 della Delibera 13/00/CIR, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali di seguito riportate per i servizi di accesso disaggregato ai collegamenti in rame o in fibra, di canale numerico, di prolungamento dell'accesso e di accesso condiviso ai collegamenti della rete in rame.



Ritardo di consegna	Penale Percentuale del canone mensile del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo
1-2 giorni solari	30%
3-7 giorni solari	50%
8-15 giorni solari	100%
16-30 giorni solari	200%
Oltre il 30-esimo giorno solare	200% al quale si aggiunge il 200% del canone giornaliero del servizio richiesto per ogni giorno di ritardo



4. SERVICE LEVEL AGREEMENT: ASSURANCE

Di seguito si riportano i Service Level Agreement (SLA) per l'attività di manutenzione correttiva per ognuno dei seguenti servizi:

1. Servizio disaggregato di collegamenti in rame
2. Servizio disaggregato di collegamenti in fibra ottica
3. Servizio di canale numerico
4. Servizio di accesso disaggregato alla sottorete locale (subloop);
5. Servizio di accesso condiviso a livello di rete locale (shared access);
6. Servizio di prolungamento dell'accesso

Si precisa che per giorni lavorativi si intende da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali (FI).

4.1. Assurance per Rete in Rame

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
	entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven
entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	95%



4.2. Assurance per Rete in Fibra Ottica

Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	SLA	
entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sab-Dom-FI	90%

4.3. Assurance per Canale Numerico

Servizio	Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	SLA
2 Mbit/s	entro 15 ore	90%

4.4. Assurance per accesso disaggregato ai collegamenti della sottorete di distribuzione in rame di Telecom Italia

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro lo stesso giorno della segnalazione	Lun-Ven	50%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	90%

4.5. Assurance per accesso disaggregato condiviso ai collegamenti della rete di distribuzione in rame di Telecom Italia (shared access)

Key Performance Indicator Percentuale di guasti riparati	SLA	
entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Lun-Ven	70%
entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione	Lun-Ven	90%



4.6. Assurance per il Servizio di Prolungamento

Servizio	Key Performance Indicator Percentuale guasti riparati	Fasce temporali di segnalazione guasto	SLA
Canale Numerico	entro 6 ore		90%
Fibra ottica	entro 12 ore	8÷16 Lun-Ven	90%
	entro 16 ore	16÷8 Lun-Ven, 0÷24 Sa-Do-FI	90%

4.7. Penali

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati, Telecom Italia corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito per i servizi di accesso disaggregato ai collegamenti in rame o in fibra, di canale numerico e di prolungamento dell'accesso.

Ritardo di ripristino rete in rame	Penale Percentuale del canone mensile
Ogni 2 giorni	100%

Ritardo di ripristino canale numerico e servizio di prolungamento mediante canale numerico	Penale Percentuale del canone mensile
4 ore	25%
5 - 8 ore	100%
8 – 10 ore	200%
Ogni ora oltre la decima	Al 200% del canone mensile si aggiunge il 200% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo

Ritardo di ripristino rete in fibra, prolungamento mediante portante trasmissivo	Penale Percentuale del canone mensile
4 ore	10%
5 - 8 ore	25%
9 – 10 ore	50%
11 – 15 ore	100%
Ogni ora oltre la quindicesima	Al 100% del canone mensile si aggiunge il 100% del canone giornaliero per ogni ora di ritardo