

## **SERVICE LEVEL AGREEMENT PER I VP (VIRTUAL PATH)** **(In vigore dal 1 novembre 2004)**

### **PROVISIONING/AMPLIAMENTO DEI VP (VIRTUAL PATH)**

Il tempo di provisioning o ampliamento del VP è definito come il numero di giorni solari intercorrenti tra il giorno lavorativo successivo all'acquisizione dell'ordine da parte di Telecom Italia (DRO) e la data in cui il VP è attivo/ampliato, a condizione che il Kit di consegna sia stato già realizzato (con verbale di collaudo firmato da parte dell'Operatore).

Per ampliamento si intende l'aumento di banda del VP richiesto dagli Operatori nell'Area di Raccolta.

Il referente Telecom Italia acquisisce le richieste di VP inviate dall'Operatore nel normale orario di lavoro di qualsiasi giorno lavorativo (da lunedì al venerdì - esclusi i festivi - nell'orario 8:00-16:00); Telecom Italia effettuerà un'analisi tecnico/commerciale preventiva finalizzata a verificare la coerenza tra l'esigenza espressa dall'Operatore, e i vincoli tecnico/commerciali per la realizzazione della configurazione del VP.

In caso di esito negativo delle suddette verifiche, Telecom Italia ne darà comunicazione all'Operatore, specificando le motivazioni, entro il 14° giorno solare dalla DRO. In tal caso, quindi, l'ordine viene annullato.

L'ordine viene anche annullato, se in fase di lavorazione del VP, l'Operatore genera una sospensione delle attività tale da comportare un eccessivo ritardo nei tempi di provisioning/ampliamento.

In caso di esito positivo, Telecom Italia effettuerà la configurazione del VP nei tempi definiti dagli SLA di seguito riportati, fornendo le informazioni (es. codice VP) necessarie per la successiva fase di ordini per l'Utilizzatore Finale.

Telecom Italia garantisce il rispetto degli SLA, qualora siano verificate le seguenti condizioni:

- l'Operatore invia richieste di provisioning/ampliamento dei VP per un massimo di 50 VP a settimana complessivi;
- l'Operatore, che intende effettuare richieste per un numero di VP superiore ai 50 settimanali, deve presentare a Telecom Italia un piano con la lista completa dei VP da attivare/ampliare con almeno 30 giorni solari di anticipo rispetto alla DRO.

### **SLA**

Telecom Italia si impegna ad attivare/ampliare il 100% dei VP entro 42 giorni solari.

Per i VP realizzati/ampliatori entro 42 giorni solari, Telecom Italia si impegna ulteriormente ad attivarne/ampliarne il 90% entro 21 giorni solari.

### **Penali sul mancato rispetto degli SLA di provisioning – Attivazione nuovi VP**

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca nella fornitura di nuovi VP le suddette percentuali, per ogni VP eccedente le soglie di flessibilità Telecom Italia riconoscerà a titolo di rimborso all'Operatore le penali di seguito riportate.

Per il computo delle penali si adotta un canone di riferimento pari al prodotto tra l'MCR del VP ed il prezzo per Kbit/s di MCR previsto dal listino per il valore di banda corrispondente a 10 Mbit/s di MCR complessivo a livello di Area di Raccolta. Per canone giornaliero si intende il canone mensile diviso 30.

L'Operatore richiede a Telecom Italia alla chiusura di ciascun anno solare e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini di attivazione dei VP, previsti dagli SLA (per i VP ordinati a novembre e dicembre 2004 il computo delle eventuali penali verrà effettuato congiuntamente a quello dei VP del 2005). Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

Ai fini del calcolo delle penali, nell'ambito di ciascun anno solare di riferimento, saranno conteggiati soltanto i VP con attivazione chiusa nell'anno solare stesso.

- **Penali riferite al rispetto dello SLA valido per il 100% dei casi**

Per ogni VP eccedente le soglie di flessibilità Telecom Italia riconoscerà una penale pari a:

200% del canone giornaliero \* numero di giorni solari di ritardo

- **Penali riferite al rispetto dello SLA valido per il 90% dei casi**

L'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- A. numero di VP complessivi attivati fuori lo SLA del 90%
- B. importo medio del canone giornaliero di tutti i VP con tempo di attivazione compreso tra 22 e 42 giorni solari (valore arrotondato all'intero più vicino)
- C. numero di giorni solari medi di ritardo di tutti i VP con tempo di attivazione compreso tra 22 e 42 giorni solari (valore arrotondato all'intero più vicino)

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

$$\text{Penale} = A * B * C$$

**Penali sul mancato rispetto degli SLA di provisioning - Incremento della banda di VP esistenti**

Nel caso in cui Telecom Italia non garantisca nell'ampliamento dei VP le percentuali suddette, per ogni VP eccedente le soglie di flessibilità Telecom Italia riconoscerà a titolo di rimborso all'Operatore le penali di seguito riportate. Per il computo delle penali si adotta un canone di riferimento pari al prodotto tra l'MCR incrementale del VP ed il prezzo per Kbit/s di MCR previsto dal listino per il valore di banda corrispondente a 10 Mbit/s di MCR complessivo a livello di area di raccolta. Per canone giornaliero si intende il canone mensile diviso 30.

L'Operatore richiede a Telecom Italia alla chiusura di ciascun anno solare e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini di ampliamento dei VP, previsti dagli SLA (per i VP ordinati a novembre e dicembre 2004 il computo delle eventuali penali verrà effettuato congiuntamente a quello dei VP del 2005). Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

Ai fini del calcolo delle penali, nell'ambito di ciascun anno solare di riferimento, saranno conteggiati soltanto i VP con ampliamento chiuso nell'anno solare stesso.

- **Penali riferite al rispetto dello SLA valido per il 100% dei casi**

Per ogni VP eccedente le soglie di flessibilità Telecom Italia riconoscerà una penale pari a:

200% del canone giornaliero incrementale \* numero di giorni solari di ritardo

- **Penali riferite al rispetto dello SLA valido per il 90% dei casi**

L'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- D. numero di VP complessivi con incremento di banda effettuato fuori lo SLA del 90%
- E. importo medio del canone giornaliero incrementale di tutti i VP con tempo di ampliamento compreso tra 22 e 42 giorni solari (valore arrotondato all'intero più vicino)
- F. numero di giorni solari medi di ritardo di tutti i VP con tempo di ampliamento compreso tra 22 e 42 giorni solari (valore arrotondato all'intero più vicino)

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

$$\text{Penale} = D * E * F$$

## **ASSURANCE DEI VP (VIRTUAL PATH)**

Il tempo di ripristino del VP è definito come il numero di ore lavorative intercorrenti tra l'orario di ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia e l'orario di chiusura del guasto, al netto delle sospensioni per causa Operatore.

A seguito della rimozione del disservizio, Telecom Italia ne dà immediata comunicazione all'Operatore. Ai fini della chiusura del disservizio, Telecom Italia concorderà con l'Operatore le modalità ed i tempi di verifica da parte di quest'ultimo dell'effettivo ripristino del servizio.

### **SLA**

Ai fini del calcolo degli SLA un reclamo è considerato "lavorabile" a partire dall'orario di ricezione del reclamo, se l'inoltro è effettuato nell'orario lavorativo Lun-Ven 8:00 - 18:30; per reclami inoltrati fuori da tale orario, al reclamo verrà associato un orario di ricezione di riferimento coincidente con l'inizio del giorno lavorativo successivo alla data di effettivo inoltro del reclamo verso Telecom Italia.

Telecom Italia si impegna a risolvere il 95% dei guasti entro 6h lavorative.

### **Penali**

Per il computo delle penali si adotta un canone di riferimento pari al prodotto tra l'MCR del VP ed il prezzo per Kbit/s di MCR previsto dal listino per il valore di banda corrispondente a 10 Mbit/s di MCR complessivo a livello di area di raccolta. Per canone giornaliero si intende il canone mensile diviso 30.

L'importo della penale sarà determinato in base ai seguenti fattori:

- G. numero di VP complessivi con guasti riparati fuori lo SLA del 95%
- H. importo medio del canone giornaliero di tutti i VP con tempo di ripristino del guasto superiore a 6h lavorative (valore arrotondato all'intero più vicino)
- I. numero di ore medie di ritardo di tutti i VP con tempo di ripristino del guasto superiore a 6h lavorative (valore arrotondato all'intero più vicino)

L'importo della penale sarà calcolato come segue:

$$\text{Penale } G \cdot H \cdot I$$

L'Operatore richiede a Telecom Italia alla chiusura di ciascun anno solare e tramite l'emissione di nota di debito, la corresponsione di penali per il mancato rispetto dei termini di risoluzione dei guasti, previsti dagli SLA (il computo delle eventuali penali relative ai guasti di novembre e dicembre 2004 verrà effettuato congiuntamente a quello dei guasti del 2005). Telecom Italia emetterà benestare al pagamento, previa verifica di congruenza dei dati.

Ai fini del calcolo delle penali, nell'ambito di ciascun anno solare di riferimento, saranno conteggiati soltanto i VP con guasto chiuso nell'anno solare stesso.